

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

DYNAMIQUE DES INTERACTIONS SUR UN FORUM DE DISCUSSION EN LIGNE :
L'ÉTUDE D'UN FIL DE DISCUSSION SUR L'USAGE DES MÉDICAMENTS A DES
FINS DE RECHERCHE DE SENSATIONS

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR
VALERIE ORANGE

JANVIER 2013

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 - Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication, de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Septembre 2011... C'était il y a un an à peine. A cette époque, rien ne pouvait me faire penser qu'un an après j'en serais au stade de déposer mon mémoire de maîtrise... C'est grâce à la proposition et au soutien de Mesdames Millerand et Thoër que ce projet a pu voir le jour et qu'il a pu être mené à bien dans des temps records.

Dans un premier temps, je tiens à remercier Madame Christine Thoër qui est ma professeure depuis le baccalauréat et à qui je dois d'avoir éveillé chez moi le goût pour la recherche et l'envie de faire une maîtrise. Je la remercie de la confiance qu'elle me témoigne depuis trois ans en me confiant différents projets de recherche toujours passionnants. Je la remercie notamment de m'avoir proposé de rejoindre l'équipe de recherche du projet sur l'usage de médicaments hors du cadre médical, projet au sein duquel j'ai développé mon propre projet de recherche conduisant à ce présent mémoire. Je la remercie, pour finir, d'avoir bien voulu accepter de participer au suivi de celui-ci en tant que co-directrice.

Je souhaite ensuite remercier Madame Florence Millerand d'avoir accepté la proposition de Madame Thoër que je rejoigne l'équipe. Je la remercie également d'avoir accepté d'être ma directrice de mémoire au moment où son emploi du temps ne le lui permettait plus guère et sans pourtant sacrifier la qualité de son encadrement.

Enfin, je remercie conjointement Mesdames Millerand et Thoër de m'avoir proposé d'utiliser à des fins universitaires le travail de recherche que je faisais pour elles. Leur aide à tout niveau fut précieuse. Elles m'ont toutes deux constamment soutenue pour faire face aux urgences des échéances de cette maîtrise un peu particulière et leur encadrement avisé m'a permis d'affronter toutes les épreuves que j'ai rencontrées. Je tiens vraiment à souligner leur implication aidante et leur disponibilité, notamment aux moments de doutes les plus forts quant à la faisabilité du projet.

Je remercie également Bernard Angelini de m'avoir poussée à faire cette maîtrise. Sans son soutien, rien de tout cela n'aurait été possible.

Je remercie mes parents de leur soutien permanent et de leur intérêt pour mon travail.

Je remercie enfin mon frère, ma nièce et tous mes amis français et québécois qui régulièrement me témoignent leur affection et leur intérêt, participant ainsi à la réussite de mon projet de vie.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	iii
TABLE DES MATIERES	v
TABLE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES.....	x
LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX	xi
RÉSUMÉ	xiii
 INTRODUCTION.....	 1
CHAPITRE I.....	4
PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Internet et l'usage des médicaments détournés	4
1.1.1 Le développement d'une pratique de consommation des médicaments hors du cadre médical.....	4
1.1.2 La recherche d'information en ligne sur les usages des substances.....	5
1.2 Les recherches sur les forums	6
1.2.1 Définition	6
1.2.2 La chronologie de la recherche sur les forums en ligne.....	6
1.2.3 La présentation de soi.....	7
1.2.4 Les interactions dans les espaces d'échange en ligne.....	8
1.2.5 La structure et la dynamique des échanges.....	10
1.2.6 Les modes de contribution.....	10
1.2.7 Une envie de contribuer homogène ?	12
1.2.8 Rôles, statuts et profils des usagers	13
1.2.9 L'importance des contextes sociotechniques.....	15
1.2.10 Les évaluations des contributions publiées sur les forums	15
1.3 Limites des recherches sur les forums	16
1.4 Questions de recherche.....	17
1.5 Pertinence communicationnelle de la recherche	17

CHAPITRE II	19
CADRE THÉORIQUE	19
2.1 Différents types de communautés	20
2.1.1 Les communautés	20
2.1.2 Les communautés de connaissance	20
2.1.3 Les communautés virtuelles	21
2.2 L'interactionnisme symbolique	23
2.2.1 Quelques principes	23
2.2.2 Le cadre interactionniste pour l'étude des forums en ligne	24
2.3 Groupes et dynamique de groupe	26
2.3.1 Interactions et émergence du groupe	27
2.3.2 Profils de contribution	28
2.3.3 Quelques caractéristiques des petits groupes	28
2.3.4 La présentation de soi dans un groupe	29
2.3.5 Le leadership	30
2.3.6 Le conflit	31
2.4 Synthèse	31
CHAPITRE III	32
MÉTHODOLOGIE	32
3.1 Une analyse de contenu fondée sur l'ethnographie virtuelle	33
3.1.1 Qu'est-ce que l'ethnographie ?	33
3.1.2 Qu'est-ce que l'ethnographie virtuelle ou « netnographie » ?	34
3.1.3 L'ethnographie virtuelle est-elle une vraie ethnographie ?	34
3.1.4 En quoi notre travail relève-t-il bien de l'ethnographie en ligne ?	35
3.2 Une analyse de contenu inspirée par l'analyse conversationnelle	37
3.2.1 Le corpus	37
3.2.2 La structuration des interactions	37
3.2.3 Le cadre de participation	38
3.2.4 Le contenu	38
3.3 L'objet de notre recherche	39
3.3.1 Présentation du forum contenant le fil de discussion	39
3.3.2 Préparation du corpus en vue de son étude	39

3.3.3 Message ou intervention ?	40
3.3.4 Ne pas limiter notre recherche à l'analyse de contenu des messages	40
3.3.5 A quoi ressemble une page de notre fil de discussion ?.....	41
3.4 Descriptif de la méthode de collecte de données.....	42
3.4.1 Réalisation de profils quantitatifs de contribution	42
3.4.2 Compléter l'analyse de contenus thématiques par une analyse des interactions : qui parle à qui ? Qui est interpellé par qui ?	44
3.4.3 Réaliser une étude diachronique.....	45
3.4.4 Étudier le dispositif d'évaluation des messages.....	45
3.5 Considérations éthiques.....	46
CHAPITRE IV	47
RÉSULTATS DE L'ANALYSE ET INTERPRÉTATION	47
4.1 Mise en contexte	48
4.1.1 Combien de contributeurs fréquentent le fil ?	48
4.1.2 La détermination des profils de contribution	48
4.1.3 Un petit noyau de participants actifs conformément à la littérature	49
4.1.4 Un changement de vocation du fil.....	50
4.1.5 Les fils : des espaces interconnectés.....	52
4.1.6 Définir l'expertise sur le fil	53
4.2 L'étude des interactions sur le fil de discussion	55
4.2.1 Une dynamique conversationnelle.....	55
4.2.2 Des conversations (séquences) de longueur variable.....	55
4.2.3 Le cadre de participation : des modes d'adressage clairement différenciés	57
4.2.4 Un intérêt général tourné vers l'acquisition ou la transmission d'informations.....	62
4.2.5 Profils d'interaction obtenus par l'analyse de contenu	71
4.3 L'étude diachronique.....	75
4.3.1 Un changement de dynamique	75
4.3.2 Une durée de présence et une durée de participation plus longues pour les gros contributeurs.....	79
4.3.3 Analyse diachronique et « lecteurs invisibles »	82
4.3.4 L'analyse diachronique appliquée à nos classes de contribution	83
4.3.5 Les apports de l'analyse diachronique.....	87
4.4 Étude des évaluations des messages.....	92
4.4.1 Des lecteurs inconnus.....	92
4.4.2 Les évaluations les plus populaires	93

4.4.3 L'évolution diachronique des évaluations	99
4.4.4 Des classes de contribution qui évaluent et qui sont évaluées spécifiquement	106
4.4.5 Les limites de l'analyse du dispositif d'évaluation	113
4.5 Typologie des expertises et des experts rencontrés	114
4.6 Les profils des trois classes de contribution	115
4.6.1 Les gros contributeurs	116
4.6.2 Les petits et moyens contributeurs	119
4.6.3 Les tout petits contributeurs	121
CONCLUSION	124
ANNEXES	134
ANNEXE A : descriptif des catégories	134
ANNEXE B : classement des catégories par ordre de popularité	137
ANNEXE C – tableau 1	139
ANNEXE C – tableau 2	140
ANNEXE C – tableau 3	141
ANNEXE C – tableau 4	142
ANNEXE C – tableau 5	143
ANNEXE D – tableaux des interventions 1 et 2	144
ANNEXE D' - tableaux des interventions 3 et 4	145
ANNEXE E – tableau des participants ne recevant aucune réponse	146
ANNEXES F et G – étude diachronique des évaluations et des contributions	147
ANNEXE G 1 – étude diachronique des évaluations et des contributions	148
ANNEXE G 2 – étude diachronique des évaluations et des contributions	149
ANNEXE G3 – étude diachronique des évaluations et des contributions	150
ANNEXE G4 – étude diachronique des évaluations et des contributions	151
ANNEXE G5 – étude diachronique des évaluations et des contributions	152
ANNEXE G6 – étude diachronique des évaluations et des contributions	153

ANNEXE H – synthese des évaluations données selon le groupe d'évaluateurs.....	154
ANNEXE I.1 – Les évaluations données par les participants gros contributeurs	155
ANNEXE I.2' – Les évaluations données par les participants petits et moyens contributeurs	156
ANNEXES I.3 et J – Les évaluations données par les participants tout petits contributeurs et les inconnus	157
ANNEXES K et K' – Les évaluationsreçues par les participants	158
ANNEXES L et M – profils `je commence à évaluer le jour où je commence à contribuer`et profil `je commence à contribuer, j'évalue ensuite`	160
ANNEXE N' - profil `j'évalue d'abord, je contribue ensuite`	160
ANNEXE O : profil « j'évalue mais ne contribue jamais sur le forum ».....	161
ANNEXE P : panorama des conversations	161
 BIBLIOGRAPHIE	 162

TABLE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

CRSH : Conseil de Recherches en Sciences Humaines

DXM : Dextrométhorphane Hydrobromide

MVL : Médicaments en Vente Libre

CMO : Communication Médiatisée par Ordinateur

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

RSN : Réseaux socio-numériques

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figures

2.1 : le modèle de Saint-Arnaud, 1978 (Boisvert et al., 2005).....	28
3.1 : structure d'une séquence	38
3.2 : comment se présente une zone de message et d'évaluation ?.....	41
4.1 : répartition de l'effectif en fonction du nombre de contributions.....	49
4.2 : modes d'adressage en fonction des classes de contribution.....	58
4.3 : répartition mensuelle des interventions sur l'année observée.....	75
4.4 : répartition mensuelle des interventions par type de conversation en pourcentages.....	77
4.5 : évolution respective de chaque type de conversation en pourcentages	78
4.6 : durée de contribution totale (en nombre de mois)	80
4.7 : durée de la participation réelle en nombre de mois	81
4.8 : évolution des interventions des gros contributeurs.....	83
4.9 : évolution des contributions des petits-moyens contributeurs	85
4.10 : répartition des interventions des tout petits contributeurs.....	86
4.11 : copie d'écran des évaluations données au message du participant n°50	94
4.12 : nombre de messages évalués sur le nombre total de messages mensuels.....	100
4.13: évolution de la moyenne d'évaluations par message	100
4.14 : répartition des évaluations entre participants et inconnus	101
4.15: copie d'écran du profil d'un évaluateur qui n'a jamais contribué	104
4.16 : types d'évaluations reçues par les classes de contribution (en %).....	107
4.17 : répartition des deux groupes selon le nombre d'évaluations émises	108
4.18: Pourcentage de chaque type d'évaluation pour les deux groupes.....	109
4.19 : nombre d'évaluations émises par les gros contributeurs	110
4.20: répartition des évaluations émises par classe de contribution (en %).....	110
4.21 : nombre d'évaluations émises par les petits-moyens contributeurs.....	111
4.22 : nombre d'évaluations émises par les tout petits contributeurs.....	112

Tableaux

4.1 : différence entre la participation réelle et la durée de contribution.....	81
4.2 : classement mensuel des trois plus gros contributeurs.....	84
4.3: fréquence d'utilisation de chaque type d'évaluation.....	93

4.4 : % de contributeurs recevant ou émettant au moins une évaluation	106
4.5: deux manières d'envisager l'expertise, son degré ou sa manifestation	114
4.6 : lien entre la contribution et l'expertise	106

RÉSUMÉ

Il existe peu de littérature sur le détournement de médicaments chez les adolescents et les jeunes adultes et sur la façon dont cette pratique se manifeste sur les forums en ligne notamment d'un point de vue interactionnel. C'est pourquoi ce mémoire se propose d'étudier de manière ethnographique un an d'interactions sur un fil de discussion anglophone traitant du détournement de médicaments contre la toux à des fins de recherche de sensations. Nous avons pratiqué successivement une étude de contenu des messages, une analyse conversationnelle, une analyse diachronique des interactions de l'ensemble de la durée étudiée et une analyse des évaluations des messages proposées par un dispositif ad hoc inclus dans le forum. Cette recherche, recourant systématiquement au traitement quantitatif et qualitatif des données, relève d'une méthode mixte. Son cadre théorique est triple : un axe sociologique avec l'étude des communautés, un axe interactionniste avec la référence à Goffman et un axe psychosocial lié à la dynamique des groupes restreints. Au terme de cette recherche, nous constatons que si nos observations quant aux interactions sur ce fil se rapprochent de la littérature générale sur les forums, nous avons néanmoins fait émerger quelques spécificités pour le domaine du détournement de médicaments, comme le rôle des gros contributeurs, l'expression de l'expertise ou enfin la distinction entre les notions d'expert et de leader. L'originalité de ce mémoire est d'introduire l'analyse des évaluations des messages, domaine particulièrement peu documenté. Celle-ci met en évidence l'existence de « lecteurs invisibles » (ou « *lurkers* ») et fait apparaître que les participants à un fil de discussion développeraient une culture spécifique à ce fil. Au terme de notre recherche et de l'observation d'une année de discussions, nous avons montré que ce type de fil ou de forum, généralement condamné par la littérature pour incitation à des pratiques dangereuses, offre une possibilité d'encadrement à ses visiteurs.

Mots clés : évaluations, interactions, forum, *lurkers*, expertise.

INTRODUCTION

Internet est aujourd'hui présent dans tous les domaines de notre vie quotidienne. Parmi ses nombreux usages, nous allons nous intéresser spécifiquement aux « forums » (fora, si l'on est un latiniste puriste) qui sont des plateformes de discussion en ligne, où les usagers ont la possibilité de partager mutuellement leurs expériences dans le but de trouver une réponse à leur propre questionnement ou au contraire de satisfaire ceux des autres. Afin de présenter clairement ce que nous entendons par forum, nous proposerons une définition dans le Chapitre 1.

Ces forums constituent depuis au moins deux décennies un vaste domaine d'études, notamment d'un point de vue communicationnel et plus spécifiquement sous l'angle interactionnel. De nombreuses recherches se sont penchées par exemple sur la manière dont ces dispositifs permettaient de se présenter, de se créer une identité virtuelle ou de préserver sa face. Elles ont tenté également de comparer les discussions sur les forums avec celles en face à face afin de dégager si l'ordre des interactions virtuelles avait des spécificités. Finalement beaucoup de questionnements relevant de la psychosociologie « hors ligne » devinrent des sujets de recherche « en ligne ».

Ces études ont été réalisées sur des forums dont les thématiques étaient très variées. Par contre, il est intéressant de constater que la santé, qui est pourtant un sujet qui nous touche de près, semble peu attirer les chercheurs en communication : le domaine des forums santé est en effet relativement peu documenté.

C'est au croisement de ces thématiques de la santé et d'Internet que se situe le projet de recherche dirigé par Mesdames Christine Thoër et Florence Millerand et financé par le CRSH, projet au sein duquel notre propre recherche s'est inscrite. L'objectif de ce projet de recherche qualitatif est de documenter le sujet mal connu qu'est le détournement de

médicaments et la façon dont cette question est discutée en ligne. La question de recherche principale est la suivante :

« Quels rôles jouent Internet et les forums en particulier dans l'appropriation et la construction des savoirs reliés aux médicaments consommés hors du cadre médical chez les jeunes adultes (18-25 ans) ? ».

Ce projet comprend l'étude du détournement de plusieurs médicaments à des fins non médicales et de leur médiatisation sur différents forums. Le présent mémoire constitue une sous-partie de l'étude relative au détournement à des fins récréatives par un public constitué d'adolescents et de jeunes adultes. Il s'agissait notamment d'analyser les interactions présentes sur un fil de discussion traitant de ce thème. Cette recherche de type inductif s'est appuyée sur une collecte de données quantitatives et qualitatives.

Notre travail ambitionne à la fois de contribuer aux études spécifiques sur les interactions ayant lieu au sein des forums liés à l'usage des médicaments hors prescription médicale et de participer également à la recherche générale sur les forums en ligne, en posant un regard sur des aspects moins documentés, tels que l'analyse diachronique de la vie d'un forum et l'analyse des dispositifs d'évaluation des messages proposés. Nous pensons en effet que l'ajout de ce type d'analyse à l'étude des interactions pourrait permettre de faire émerger des phénomènes que l'analyse textuelle seule ne peut mettre en évidence. Nous pensons notamment à la découverte et à la meilleure appréhension d'usagers méconnus des forums : les « lecteurs invisibles », c'est-à-dire ceux qui passent sans laisser de trace écrite et qui sont désignés généralement par l'anglicisme « *lurkers* »¹. Cette recherche sera d'ailleurs l'occasion de tenter de définir ce concept, lui-même mal documenté.

Le chapitre 1 propose d'abord un bref exposé des résultats de travaux concernant la consommation des médicaments hors du cadre médical, essentiellement sous l'angle de sa médiatisation par Internet, puis une revue de littérature portant sur l'analyse des forums de discussion abordée du point de vue des interactions. Cette recension a notamment permis de

¹ Nous avons fait le choix de conserver le terme « *lurkers* » plutôt que d'en donner une traduction française, d'une part parce qu'à l'heure actuelle aucune traduction fixe n'est adoptée dans la littérature francophone et d'autre part parce que notre mémoire présentera une discussion sur la définition du mot, sous-entendant l'existence de plusieurs acceptions possibles et interdisant, pour le moment, de conserver uniquement l'expression « lecteurs invisibles ».

mettre en lumière que les études diachroniques des échanges en ligne et les dispositifs d'évaluation des messages étaient des thématiques qui sont peu ou pas documentées. Une fois les limites des recherches mises en évidence, nous présentons nos questions de recherche puis nous terminons en expliquant sa pertinence.

Le chapitre 2 présente le cadre conceptuel du mémoire basé sur l'étude sociologique des communautés, l'interactionnisme symbolique et l'approche psychosociale des groupes restreints.

Le chapitre 3 expose la méthodologie que nous avons utilisée. Elle est fondée avant tout sur l'ethnographie virtuelle à laquelle nous avons apporté quelques éléments d'analyse conversationnelle. Nous explicitons également les différentes étapes méthodologiques de notre recherche.

Le chapitre 4 présente les résultats de notre recherche et les interprétations que nous en tirons. Parmi l'abondance des résultats obtenus, nous avons sélectionné ceux qui décrivent le mieux les interactions textuelles en jeu sur ce fil de discussion, ceux mettant en valeur l'analyse diachronique de l'année d'échanges étudiés et ceux faisant émerger les différents rôles joués par les évaluations idéogrammatiques. Chacun de ces résultats est d'abord présenté de manière descriptive, puis fait l'objet d'une interprétation.

Enfin, la conclusion permet de rappeler, dans un premier temps, notre état des lieux et nos interrogations initiales puis, dans un second temps, l'essentiel des résultats du chapitre 4. Nous concluons notre mémoire par les différentes limites de la recherche et par la proposition de quelques pistes de recherche.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

Notre recherche s'inscrivant dans un projet lié à l'étude de l'usage de médicaments hors du cadre médical, notamment à des fins de recherche de sensation, nous allons, dans un premier temps, rapidement exposer les principaux résultats de la recherche sur le sujet. Puis dans un second temps, nos objectifs de recherche ayant trait plus spécifiquement à l'analyse des interactions sur les forums, nous commencerons par définir ce que nous entendons par « forum » puis nous évoquerons la chronologie de la recherche en la matière avant d'approfondir les principales thématiques qui la traversent.

1.1 Internet et l'usage des médicaments détournés

1.1.1 Le développement d'une pratique de consommation des médicaments hors du cadre médical

Les usages non médicaux des médicaments sont en augmentation ces dernières années. Sans être nouveau, ce phénomène préoccupant concerne avant tout les garçons, adolescents et jeunes adultes. Il est favorisé par la facilité d'accès aux médicaments en vente libre (MVL), notamment des sirops pour la toux contenant du dextrométhorphan hydrobromide (DXM), substance qui permet d'atteindre un état de conscience modifié (défonce ou usage récréatif) (Légaré, 2008; Thoër et Aumond, 2011; Thoër, Pierret, et Lévy, 2008b).

Peu de chercheurs s'y intéressent, c'est pourquoi les données sont insuffisantes pour saisir l'ampleur du phénomène ainsi que l'évolution des usages (Légaré, 2008; Lévy et al, 2008a;

Thoër et al., 2008b). Des études qualitatives sont également nécessaires (Thoër et al., 2008b) afin de mieux cerner les motivations et les profils des utilisateurs (Lévy et Thoër, 2008).

1.1.2 La recherche d'information en ligne sur les usages des substances

Internet offre une grande diversité d'information-santé à laquelle on reproche parfois d'être peu contrôlée, au risque pour les individus d'être mal informés (Akrich et Méadel, 2009). Internet, très populaire auprès des jeunes, permet aussi d'échanger des expériences et des savoirs entre pairs, notamment en matière de recherche de sensation (Thoër et Aumond, 2011).

Ce sont avant tout les savoirs profanes et expérientiels, sous forme de questions ou de témoignages, qui apparaissent sur les forums (Thoër et Aumond, 2011, Clavier et al., 2010) y compris ceux spécialisés dans le détournement de médicaments à des fins de recherche de sensations. Dans ces derniers, les échanges constituent un cadre d'utilisation assurant une pratique plus sécuritaire fondée sur une réflexion sur les risques et la marginalisation des pratiques jugées dangereuses. Les participants cherchent aussi à en savoir plus sur la préparation, l'administration et l'accès aux médicaments (Thoër et Aumond, 2011).

La littérature parle peu des espaces virtuels sur la santé (Akrich et Méadel, 2009). Ils n'ont pas toujours une bonne image, en particulier ceux concernant le détournement de médicaments qui sont suspectés de promouvoir la consommation des MVL (Légaré, 2008) et de favoriser les pratiques à risques (Tackett-Gibson, 2007 cité dans Thoër et Aumond, 2011). Toutefois il semble qu'émerge nettement dans ces espaces une volonté de prévention et d'encadrement des usages, permettant de sécuriser les pratiques (Thoër et Aumond, 2011).

Le soutien par des pairs inconnus est une force des forums régulièrement évoquée, bouleversant ainsi l'idée traditionnelle que le soutien n'est apporté que par des proches. Toutefois, ce soutien n'est pas systématiquement garanti, il est en effet observé que toutes les demandes de soutien ne trouvent pas de réponse (Gauducheau, 2012 à paraître).

Avec l'émergence de ces espaces, on assiste à la disparition du monopole scientifique sur la connaissance. En effet, les usagers s'appuient désormais moins sur les experts traditionnels que sur les communautés en ligne (Eysenbach, cité par Thoër et Aumond, 2011), préférant

l'échange, le partage d'information entre pairs et finalement la construction collective de connaissance (Millerand et al, 2010).

Toutefois, se tourner vers l'expertise profane ne signifie pas rejeter l'expertise scientifique qui est au contraire régulièrement convoquée dans les discussions (Thoër et Aumond, 2011). Le médecin devient une source d'informations parmi d'autres (Lévy et al., 2008a), sa relative absence dans ces espaces l'empêche de jouer un rôle plus actif dans cette construction collective (Thoër et Aumond, 2011).

1.2 Les recherches sur les forums

1.2.1 Définition

Les forums se rencontrent depuis l'Antiquité comme espaces publics de discussion. Mais qu'entend-on par forum lorsque l'on est sur Internet ? Un forum est défini comme une « correspondance électronique archivée automatiquement et produite collectivement de manière interactive » (Marcoccia 2001a 15). On peut le voir également comme un dispositif de communication asynchrone médiatisé par ordinateur, fondé sur des polylogues discontinus, permettant à des internautes d'échanger des messages au sujet d'un thème particulier. Ce dispositif propose une structure hiérarchique des messages déjà postés et invite ceux qui se connectent à réagir ou à poster de nouveaux messages. Les forums pourraient être également définis comme des dispositifs hybrides de communication interpersonnelle de masse dans la mesure où ils permettent à la fois l'échange interpersonnel et la communication de masse (Marcoccia, 2004).

1.2.2 La chronologie de la recherche sur les forums en ligne

Il existe trois thèmes de recherche sur les forums en ligne : « interagir et communiquer sur Internet », « coopérer, produire et échanger » et « culture et pratique culturelle » (Beuscart, 2009). Plusieurs méthodes d'analyse s'y rencontrent : analyse de contenu (émergence de thématiques), analyse de discours (le contenu est une énonciation singulière) et analyse conversationnelle (thématiques en perpétuelle construction) (Marcoccia, 2012 à paraître). Dans notre recherche, l'analyse conversationnelle est venue parfois enrichir notre analyse des

interactions qui est avant tout fondée sur une analyse de contenu utilisant l'ethnographie virtuelle.

L'analyse conversationnelle s'appuie sur des concepts développés par l'École de Palo Alto, notamment celui que toute communication s'analyse à la fois au niveau de la relation et du contenu (Marcoccia, 2012 à paraître; Watzlawick, Beavin et Jackson, 1979).

Dans les premières recherches, l'analyse conversationnelle des forums a confirmé que les fils de discussion pouvaient être considérés comme l'équivalent numérique des séquences d'une conversation en face à face (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Les travaux suivants s'intéressèrent, quant à eux, aux impacts de l'absence de la coprésence et du non-verbal associé (Beaudoin et Velkovska, 1999). Cette dimension semble être compensée, entre autres, par l'utilisation d'émoticônes (Marcoccia, 2000; Proulx, 2004). Si les méthodes d'analyse du face à face ont souvent été utilisées pour étudier les échanges en ligne, plusieurs auteurs ont souligné que l'absence de méthode spécifique d'analyse de la CMO conduisait à ignorer des subtilités de la communication médiatisée (Marcoccia, 2004; Proulx, 2004). C'est pourquoi les chercheurs renoncèrent à se baser uniquement sur les analyses de contenu et décidèrent d'y adjoindre l'analyse pragmatique des interactions ou l'analyse conversationnelle (Marcoccia, 2012), permettant ainsi de distinguer le caractère discontinu des polylogues en ligne du caractère continu des discussions en face à face (Bruchez et al., 2010).

D'autres chercheurs pensent, pour leur part, que l'ordre de l'interaction est en grande partie reproduit en ligne. Ils soulignent d'ailleurs les possibilités originales offertes par l'outil technique dans les domaines de la présentation de soi, de la protection de sa face et concernant les règles d'interaction (Coutant et Stenger, 2010).

1.2.3 La présentation de soi

Plusieurs critiques sont faites à la présentation de soi virtuelle. D'une part, un certain manque d'authenticité est souvent souligné, mais les usagers, quant à eux, semblent s'en accommoder, jugeant finalement que cette présentation modifiée reste représentative de la personne (Coutant et Stenger, 2010). D'autre part, le caractère anonyme des échanges est régulièrement condamné (Breton, 2004). Mais connaît-on toujours nos interlocuteurs hors ligne ? Pour certains chercheurs, les échanges ne sont pas si anonymes que ça, au contraire

l'identité virtuelle véhiculée confère aux usagers une personnalité à part entière (Coutant et Stenger, 2010) qui permet l'émergence de différents phénomènes comme celui de la reconnaissance ou de la confiance, dimensions qui participent à la création puis à la cohésion du groupe ... (Guittard, 2006).

L'identité est un construit progressif qui commence dès l'inscription et s'actualise à chaque intervention (Coutant et Stenger, 2010). Elle aurait deux dimensions. La première est l'identité dite « située » c'est-à-dire enracinée dans le passé du forum, partagée par les anciens contributeurs et inconnue des nouveaux. La seconde est « l'identité discursive » qui émerge des interactions. Cet aspect dynamique de l'identité montre qu'elle est en permanence négociée (Beaudoin et Velkovska, 1999). Les usagers contrôlent avec soin ce qui est dit d'eux (Coutant et Stenger, 2010), de même qu'ils soignent les informations qu'ils inscrivent sur les plateformes qu'ils fréquentent, dont émergerait une « identité de liens ». Il existe aussi une « identité narrative » traduisant la manière dont la personne se raconte à travers les éléments qu'elle offre au « public » (Cardon et Delaunay-Téterel, 2006).

Les participants redoutent les sanctions portées sur leur identité qu'utilisent parfois les modérateurs : suppression de la signature, suppression de l'avatar à effet rétroactif sur l'ensemble des messages postés par le contributeur... (Guittard, 2006).

1.2.4 Les interactions dans les espaces d'échange en ligne

Un vocabulaire commun est la condition nécessaire pour la réalisation d'interactions, il permet l'émergence d'une culture groupale qui rend le groupe et ses échanges relativement hermétiques aux yeux de l'extérieur (Guittard, 2006).

Plusieurs concepts de Goffman (1981), notamment celui de « cadre de participation » au sein duquel se déroule l'interaction, sont régulièrement convoqués pour expliquer les interactions en ligne. Le cadre de participation est constitué du format de production et du format de réception. Goffman distingue trois sortes d'auditeurs :

- les destinataires *directs* ou *participants ratifiés* auxquels le locuteur s'adresse effectivement comme le confirment plusieurs indices dont les termes d'adresse ou les contenus des propos.

- les destinataires *indirects* qui sont des participants ratifiés, des personnes potentiellement présentes, mais auxquelles on ne s'adresse pas explicitement (Marcoccia, 2012). On les appelle parfois « *overhearer* » (« ceux qui surprennent la conversation » : les autres participants les connaissent et savent qu'ils peuvent lire sans participer) (Marcoccia, 2004).
- les participants *non ratifiés* qui peuvent lire les messages, mais dont la présence est ignorée par l'auteur du message. C'est le cas des *lurkers* (Marcoccia, 2012), appelés aussi « *eaversdroppers* » (ceux qui écoutent aux portes) (Marcoccia, 2004).

Chaque fois qu'un mot est écrit, tous ceux qui sont à portée de l'événement acquièrent un statut de participation. Lorsque le contributeur a le choix d'utiliser une adresse explicite, son message sera lu néanmoins par tous (Beaudoin et Velkovska, 1999; Marcoccia, 2004), traduisant ainsi sa nature publique (Bruchez *et al.*, 2010). Rien ne permet de limiter sa portée au seul destinataire sélectionné ; même les *lurkers* sont considérés comme faisant partie de la conversation (Marcoccia, 2004).

Le cadre de participation est régi par un ensemble de règles. Ainsi, le forum constitue un espace où il existe des règles communes pour se présenter et se comporter (Beaudoin et Velkovska, 1999), qui sont assorties de *sanctions*. Ces règles sont soit *formelles* (nétiquette, législation du pays relative au contenu autorisé à la publication, charte du forum...), soit *informelles* et tacitement acceptées (Guittard, 2006). Elles concernent ce qui est dicible ou indiciel et sont souvent garanties par le groupe (par mépris ou désapprobation) ou par un modérateur (Greffet et Wojcik, 2008), qui, lui, agira en sanctionnant (Bruchez *et al.*, 2010).

Le respect de ces normes est motivé par l'impératif de « sauver la face », concept développé par Goffman (1974). Les échanges en ligne seraient plus libres qu'en face à face : la « rassurante absence physique » (Yves Toussaint, 1992, cité dans Greffet et Wojcik, 2008) et le caractère différé des échanges, impliqueraient que « *sauver sa face et celle des autres* [deviendrait] *une contrainte moins lourde* » (Beaudoin et Velkovska, 1999, p. 130). Néanmoins, les sujets sensibles ne sont généralement pas abordés, les participants parvenant à se modérer seuls. L'existence de l'évaluation « j'aime » sur *Facebook* montre d'ailleurs la volonté d'établir et maintenir un climat positif, que n'installerait sans doute pas son opposé

« je n'aime pas » qui n'est pas disponible, montrant que l'attitude attendue est « *d'approuver ou de s'abstenir* » (Coutant et Stenger, 2010, p. 6).

1.2.5 La structure et la dynamique des échanges

La structure et la dynamique des échanges est l'objet privilégié de l'analyse conversationnelle, qui met en évidence la façon dont sont articulés les messages et la séquentialité des tours de paroles sur un forum. Plusieurs chercheurs mettent en évidence la structure question-réponse des discussions en ligne (Beaudoin et Velkovska, 1999; Marcoccia, 2004, 2012). La structure est parfois plus complexe : les échanges peuvent être *binaires* (une question reçoit une réponse) ou *ternaires* (la demande est suivie d'une ou plusieurs réponses, elles-mêmes suivies d'un remerciement qui ratifie l'échange et le clôt, l'analyse permettant de vérifier si les échanges se réalisent « complètement » ou s'ils sont « tronqués ») (Marcoccia, 2012). D'autres structures conversationnelles sont évoquées : la structure *horizontale* (les contributions répondent au premier message et ne s'enchaînent pas les unes aux autres) et la structure *verticale*, chaque message reprenant le précédent avec une logique de contagion qui concerne plutôt les échanges humoristiques (Beaudoin et Velkovska, 1999, p. 137 et 140). La structure horizontale s'apparente à la structure dite « filiforme », réputée inefficace dans la construction de connaissance collective (L1 poste un message, auxquels répondent L2, L3, Ln). Elle s'oppose à la structure dite en « éventail » (L1 poste un message, L2 répond à L1, puis L1, L3 et Ln répondent à L2, etc) vue comme plus performante dans la construction collective de la connaissance, puisque les contributeurs croisent ainsi réellement les informations (Marcoccia, 2012).

1.2.6 Les modes de contribution

L'analyse de contenu des échanges dans les forums porte à la fois sur les dimensions informationnelles (les thématiques) et les modes de contribution et leur pragmatique (intentionnalité) (Marcoccia, 2012). C'est la prise en compte de ces deux dimensions qui apporte une richesse supplémentaire à l'étude du forum. Ainsi, relever l'intention que l'énonciateur inscrit dans ses actes de langage permet de ne pas se limiter aux thématiques abordées, mais aussi de découvrir comment il souhaite participer.

Voici les modes de contribution relevés dans différentes recherches relatives à la santé :

- a. Poser des questions : elles constituent la plus grande partie des interventions initiales des participants à la recherche d'information. Certaines recherches montrent toutefois qu'elles ne constituent qu'à peine plus du quart des interventions, ce qui tendrait à prouver que le besoin d'information n'est pas la motivation principale pour contribuer (Clavier *et al.*, 2010). Les experts posent également des questions à ceux qui les interrogent afin de mieux cerner leur demande (Beaudoin et Velkovska, 1999).
- b. Témoigner de sa propre expérience : des enquêtes sur des forums mettent en évidence que la moitié de leurs échanges relève du témoignage, soulignant ainsi la vocation de partage d'expériences personnelles de ces espaces (Clavier *et al.*, 2010). Il n'est d'ailleurs pas rare que ce type de contributions débute un échange (Akrich et Méadel, 2009).
- c. Partager de l'information : la recherche d'information est non négligeable et représente 20% des échanges sur le forum Doctissimo². C'est une information qui peut être multiforme, soit neutre (scientifique), soit filtrée par l'expérience de l'énonciateur. La relation entre l'information scientifique et le témoignage est souvent très forte, au point de paraître interchangeables (Clavier *et al.*, 2010).
- d. Apporter du soutien, faire preuve de solidarité et d'entraide : certains y voient une base altruiste du fonctionnement des communautés du libre et des wikis (Goldenberg, 2010) et un moyen de se soutenir d'un point de vue technique (Beaudoin et Velkovska, 1999).
- e. Faire des critiques est souvent un moyen d'actualiser le savoir et les règles communs, ce qui favoriserait la cohésion et l'esprit de groupe (Beaudoin et Velkovska, 1999).
- f. Entrer en conflit : une fois la demande initiale exprimée, celle-ci peut trouver une réponse sur le mode du consensus ou du désaccord. Celui-ci s'exprime sous la forme d'une simple réfutation ou bien d'un conflit (Bruchez *et al.*, 2010). Il peut être un symptôme des liens qui unissent les interlocuteurs et la manière mutuelle de gérer les offenses et les échanges réparateurs rend visible le degré d'interconnaissance et de familiarité qui caractérise les rapports des usagers (Beaudoin et Velkovska, 1999, p. 170).

² Doctissimo est un portail médical grand public sur la santé. Il se consulte à l'adresse suivante : <http://www.doctissimo.fr/>

g. Se présenter : cela permet la mise en scène de soi et l'actualisation de son identité (Beaudoin et Velkovska, 1999),

h. Modérer des conversations : cela constitue une manière de rappeler les règles (Greffet et Wojcik, 2008), de policer le forum (Guittard, 2006) en effaçant certains messages ou en signalant les comportements répréhensibles (Akrich et Méadel, 2009).

i. Ne pas répondre : même si cette forme de contribution (non-contribution ?) est admise, elle peut être lourde de sens, car elle constitue un procédé d'exclusion et souligne qu'il y a des formats, des sujets ou des individus qui ne sont pas admis dans le groupe (Beaudoin et Velkovska, 1999).

j. Faire de l'humour : cette pratique est importante pour la vie du groupe. Elle s'insère dans l'échange en s'appuyant sur une intervention précédente souvent « technique ». Ce mode de contribution serait réservé aux anciens du forum plus habitués aux règles du genre et disposant d'un plus grand savoir partagé de la culture et de l'identité du groupe (Beaudoin et Velkovska, 1999).

k. Évaluer : la possibilité de ce mode de contribution est liée à la présence sur le forum d'un dispositif permettant de l'opérationnaliser.

l. Être un lecteur invisible : l'utilisateur vient sur le forum pour lire et non pour contribuer. C'est une forme de contribution qui est offerte par le dispositif lui-même. Marcoccia (2004) parle d'une lecture « à l'insu », quant à Kaplan (2010), il revendique une sorte de droit ou de liberté à ne pas participer, soulignant que dans l'exemple de la communauté « Intelligence collective » (p. 166), les inactifs remplissent un rôle dans la vie du groupe. Il constate que valoriser la participation active est symptomatique de notre société occidentale et laisse peu de place (valorisée) à ceux qui revendiquent la possibilité d'agir en silence.

1.2.7 Une envie de contribuer homogène ?

La théorie dite des « Commons » (Olson, 1978, Hardin, 1968) selon laquelle « *en l'absence de contrainte sociale et institutionnelle, les individus consomment le bien public sans l'entretenir ni l'enrichir* » (Beuscart, 2009) semble en contradiction avec le développement de la culture participative dont les motivations seraient en tension entre l'intérêt personnel et

l'intérêt collectif. L'approche anthropologique du don apparaît dans de nombreuses recherches pour tenter d'expliquer la motivation à contribuer (Beuscart, 2009; Goldenberg, 2010). Les « individuels », reliés à l'image du don archaïque et du sentiment de dette associé, donneraient leur temps en échange de prestige et de reconnaissance (Goldenberg, 2010), i.e d'un « plus-être » social (Schulte-Tenckhoff, 1985) tandis que les « altruistes » agiraient selon le modèle du don contemporain, c'est-à-dire sans contrepartie (Goldenberg, 2010).

Par contre, le taux de participation des visiteurs semble confirmer la théorie des Commons : plusieurs recherches soulignent qu'un petit nombre de contributeurs sont à l'origine d'une large proportion de messages (Akrich et Méadel, 2009; Beuscart, 2009; Boulier, Le Bayon, et Philip, 2010; Clavier et al., 2010), 10% des membres rédigent 50 à 70% des messages selon Akrich et Méadel.

1.2.8 Rôles, statuts et profils des usagers

La manière dont on contribue au forum ainsi que l'identité que l'on véhicule participent à la création de différents profils de contribution. Le rôle est en quelque sorte l'aspect dynamique du statut (Bruchez *et al.*, 2010).

Dans un premier temps, l'on peut distinguer une première typologie : ceux qui produisent des messages et ceux qui les lisent sans laisser de trace. Ces derniers correspondent au mode de contribution « Être un lecteur invisible ». Ils sont qualifiés de « silencieux » (Marcoccia, 2004), de « passifs » (Guittard, 2006) ou bien de « *lurkers* ». Ils constituent la plus grande partie des membres de ces communautés (Guittard, 2006). Goffman (1987) constatait déjà la présence de témoins muets dans les situations de face à face (bystanders) (Marcoccia, 2004), et ceux-ci se retrouvent aussi sur les forums. La difficulté à les rejoindre, à savoir qui ils sont et quelles sont leurs motivations, fait qu'il existe peu de documentation à leur sujet. Ces lecteurs muets sont les grands inconnus des forums, ce qui rend leur caractérisation malaisée. Être un *lurker* signifie-t-il de ne jamais participer d'aucune manière que ce soit ou bien seulement de ne jamais contribuer de manière textuelle? Évaluer une contribution publiée par un moyen péri-textuel (par exemple un « j'aime » sur Facebook) lui restitue-t-il un statut de destinataire indirect au sens de Goffman (1987) dans la mesure où il pourrait être considéré

comme visible ? Perd-il ainsi son statut de spectateur « non ratifié » ? La définition du terme n'étant pas fixée, toutes les interprétations restent possibles.

Les contributeurs visibles s'impliquent, quant à eux, à des degrés variables, le dispositif technique institutionnalisant parfois cette implication en accordant au contributeur un statut évolutif (sous la forme d'un nom qui change en fonction du nombre de messages publiés) (Bruchez *et al.*, 2010). Certains usagers dominent par leur participation et constituent parfois de véritables animateurs du forum. Outre leur nombre considérable de messages, ils sont faciles à distinguer grâce aux réponses qu'ils font et aux différents rôles qu'ils prennent ou acceptent d'assumer (experts, régulation de la discussion, maintien des règles du collectif...) (Marcoccia, 2004). Ils se caractérisent aussi par la participation à des discussions collectives, le nombre de nouveaux sujets lancés et, parmi ces derniers, la proportion qui donne lieu à une discussion collective (Akrich et Méadel, 2009). Le modérateur officiel du forum détient un statut particulier, il ne participe pas aux échanges, sauf pour assumer sa fonction (Greffet et Wojcik, 2008; Guittard, 2006). Akrich et Méadel (2009) qui ont étudié les rôles des participants dans des forums mettent en évidence différents types de contributeurs : l'informateur (donne de l'information consensuelle et ne débat pas), l'agitateur (lance des sujets non consensuels), l'hyperactif (participe à tout mais ne s'implique pas dans les débats intenses) et le leader charismatique (qui lance et participe beaucoup aux débats).

Les participants se distinguent aussi par leur ancienneté. On oppose ainsi les anciens aux plus récents, les premiers bénéficiant d'une identité située connue et reconnue, contrairement aux novices qui sont en demande d'identité discursive. Ces derniers produisent généralement les interventions initiales tandis que les leaders et les experts sont reconnaissables à leur style et à leurs qualités linguistiques irréprochables (Akrich et Méadel, 2009; Beaudoin et Velkovska, 1999).

À de nombreuses reprises dans ce mémoire nous allons évoquer la notion d'expertise. C'est pourquoi il nous paraît important de définir ce que nous entendons par ce terme. Désormais, il n'est plus question de limiter l'expertise uniquement à la maîtrise de connaissances théoriques. Plusieurs chercheurs prennent également en compte l'expérience pratique ou expérientielle (Collins et Evans, 2002). Nous retiendrons cette conception de la définition d'expertise, car c'est elle qui est essentiellement véhiculée sur le fil de discussion. Toutefois,

les connaissances théoriques sont aussi rencontrées : cette bipartition des savoirs, expérientiels et théoriques, rejoint d'autres résultats de travaux de recherche (Shanahan, 2010).

1.2.9 L'importance des contextes sociotechniques

Le dispositif technique a bien souvent une influence sur l'utilisateur du fait des contraintes d'usage qui y sont intégrées comme le soulèvent les travaux en HCI (Human-Computer Interaction) (Jauréguiberry et Proulx, 2011). Sa configuration contraint ou permet des usages plutôt que d'autres (Akrich, 1991 citée dans Millerand et al, 2010).

Quels facteurs peuvent avoir des impacts sur la participation aux forums : faut-il s'inscrire, l'utilisateur est-il informé d'une nouvelle contribution ou bien doit-il volontairement visiter la plateforme pour savoir si quelque chose de nouveau a été déposé ? Enfin, le dispositif laisse-t-il apparaître le vrai nom ou bien un pseudonyme (Akrich et Méadel, 2009) ?

1.2.10 Les évaluations des contributions publiées sur les forums

Comme nous allons le constater, il y a une quasi absence de littérature sur le sujet de l'évaluation des messages des forums. Notre définition de l'évaluation se basera sur des définitions très classiques de l'évaluation, et qui ne sont pas spécifiquement réservées aux forums. Le CNRTL³ propose la définition suivante : « action d'évaluer, d'apprécier la valeur (d'une chose); technique, méthode d'estimation ». Le dictionnaire en ligne Reverso⁴ indique pour sa part qu'« évaluer » est le fait de porter un jugement (sur la valeur) tandis que le dictionnaire terminologique du Québec⁵ nous propose plusieurs synonymes du mot évaluer qui permettent d'envisager toutes les acceptions dont notamment l'idée de critique.

La littérature scientifique sur le sujet est rare. Nos recherches réalisées sur les bases de données scientifiques avec les mots clés en français tels « évaluation-message-forum » ou en

³ CNRTL, Centre National de Recherches Textuelles et Lexicale. En ligne.

<<http://www.cnrtl.fr/definition/%C3%A9valuation>>. Consulté le 24 août 2012

⁴ Dictionnaire en ligne Reverso <<http://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/%C3%A9valuer>>. Consulté le 24 août 2012.

⁵ Le grand dictionnaire terminologique (GDT). En ligne. <<http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/Resultat.aspx>>. Consulté le 24 août 2012.

anglais (« post(s) – rating ») n'ont rien donné. Parfois est-il fait référence à l'évaluation au sein d'articles (Coutant et Stenger, 2010), mais nous n'avons pas trouvé d'étude portant spécifiquement sur l'évaluation des contributions. La littérature fait surtout état d'Internet comme moyen d'évaluation de projets (Audran, 2006; Lewkowicz et Zacklad, 2001). La recherche par le biais de Google n'offre pas plus d'information, mais présente par contre différents dispositifs.

Beaucoup de forums disposent de moyens d'évaluer les messages. Ces dispositifs peuvent être soit simples, comme cliquer sur un « j'aime » pour *Facebook* ou sur une simple icône, soit plus complexes, nécessitant alors d'être paramétrés par l'administrateur⁶ : limiter la période d'évaluation, rendre visibles ou non les résultats, fixer un délai entre deux votes, ouvrir l'évaluation à tous les participants ou bien ne la réserver qu'à certains statuts d'utilisateurs (par exemple les professeurs et non les élèves)⁷.

Certaines évaluations sont chiffrées et peuvent s'accompagner de commentaires textuels (c'est le cas de Moodle dans le milieu de l'enseignement)⁸, d'autres sont péri-textuelles comme des étoiles ou des «+» et «-». Dans certains forums, l'évaluation se transforme en une note de réputation apparaissant dans le profil du contributeur⁹, rappelant celle des vendeurs sur e-bay. Évaluer semble toutefois préoccuper les usagers puisqu'il existe des additifs payants à installer sur des forums permettant l'évaluation des contributions¹⁰.

1.3 Limites des recherches sur les forums

Si les études sur les interactions sur les forums sont de plus en plus nombreuses, certains aspects sont encore peu documentés. Tout d'abord, les études sur les forums relatifs à la santé, notamment ceux traitant de l'usage des médicaments, portent presque exclusivement

⁶ Université de Montréal. <<https://wiki.umontreal.ca/pages/viewpage.action?pageId=86606184>> consulté le 31 mai 2012

⁷ idem

⁸ Moodle (2007) Exemple de forum géré sur Moodle. <<http://moodle.org/mod/forum/discuss.php?d=62654>> consulté le 31 mai 2012

⁹ <http://forum.forumactif.com/t225979-le-systeme-de-reputation-evaluation-des-posts-le-bouton-merci> consulté le 31 mai

¹⁰ <http://xenfrench.com/forum/threads/hack-payant-syst%C3%A8me-d%C3%A9valuation-des-messages-am%C3%A9lior%C3%A9.1104/> consulté le 31 mai

sur des pratiques s'inscrivant dans le cadre médical. Les forums de discussion relatifs au détournement de médicaments ont été moins analysés et l'on peut se demander quelles sont leurs spécificités, notamment sur le plan des interactions.

Par ailleurs, dans les recherches sur les interactions se déroulant dans les forums, l'objet d'étude est généralement le texte, celui des échanges comme celui des profils, l'intérêt se portant parfois sur le péritextuel (les émoticônes...). On ne trouve pas par contre d'étude approfondie sur d'autres modes de contribution comme les évaluations des messages.

En outre, les recherches ne nous apprennent rien non plus sur les participants silencieux que sont les *lurkers* et n'apportent pas de définition suffisamment précise de ce statut d'utilisateur.

Enfin, s'il est régulièrement soulevé que la participation est inégale dans le temps sur les forums, peu d'études ont adopté une approche à long terme qui permette d'étudier l'évolution de la vie d'un forum en croisant l'analyse des interactions avec son analyse diachronique.

1.4 Questions de recherche

Compte tenu de ces différents constats, la présente recherche tentera de répondre à la question suivante : « *Quelle est la dynamique des interactions au sein d'un fil de discussion sur le détournement de médicaments à usage récréatif ?* ».

Notre recherche tentera notamment de répondre aux questions spécifiques suivantes :

- quels sont les modes de contribution et le format de réception privilégiés par les participants ?
- comment évoluent le forum et les échanges dans le temps ?
- comment sont utilisées les évaluations non textuelles et quels rôles jouent-elles ?
- quels sont les profils d'utilisateurs ?

1.5 Pertinence communicationnelle de la recherche

D'un point de vue communicationnel, cette recherche pourrait aider à mieux comprendre un statut d'utilisateur peu documenté, celui des lecteurs invisibles. Elle permettra également

d'étudier les spécificités des phénomènes interactionnels rencontrés dans le cadre des échanges portant sur les médicaments détournés.

D'un point de vue social, le récit et le partage d'expérience sont un moyen de donner du sens aux usages rencontrés, ce qui constitue une connaissance déterminante en matière d'intervention (Trabal et al, 2010). Nos résultats pourront notamment être utilisés par les concepteurs de campagnes de promotion et de prévention de la santé, pour mieux cerner leur public cible, ses usages, ce qui aidera à rendre ces campagnes plus efficaces.

Enfin, d'un point de vue méthodologique, la réalisation d'une étude diachronique de la vie d'un forum ainsi que l'analyse de son dispositif d'évaluation contribueront à élargir la perspective des études sur les interactions dans les forums.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

La littérature parle du web 2.0 comme d'une plateforme relationnelle au sein de laquelle nous passerions 16% de notre temps en ligne à interagir, notamment au sein de communautés virtuelles (Kaplan, 2010). Le web 1.0 n'était pas une simple source d'information (Chocteau, 2006), il offrait déjà une possibilité d'échange grâce aux forums Usenet. Aujourd'hui, la force du Web 2.0 est d'avoir érigé en norme la double posture d'émetteur et de récepteur, de destinataire et de destinataire sur différents types de plateformes et pas seulement sur les forums. C'est un rôle que l'on ne peut jouer seul et qui participe à la constitution de réseaux sociaux entre les usagers (Millerand et al., 2010).

Ce rapide préambule met en évidence la centralité de la notion d'interaction dans notre recherche, interaction à l'origine des liens intersubjectifs. Cette recherche s'appuiera sur trois approches qui éclaireront cette notion d'interaction de manière spécifique. Dans un premier temps, nous mobiliserons la sociologie et le regard qu'elle porte sur le rôle des interactions dans la constitution des communautés, y compris virtuelles. Dans un deuxième temps, nous étudierons certaines caractéristiques de l'ordre des interactions en adoptant la perspective interactionniste de Goffman. Enfin, nous étudierons comment l'approche psychosociale lie les interactions et les groupes.

2.1 Différents types de communautés

2.1.1 Les communautés

Il existe une petite centaine de définitions du mot « communauté » (Hillery Jr., 1955), nous retiendrons celle-ci : « *une communauté est définie par trois caractéristiques : les interactions sociales fréquentes, les valeurs communes et les règles de comportement* » (Karn *et al*, 1997 cité dans Guittard, 2006, p. 64) parce qu'elle met particulièrement en évidence les différents types de lien qui unissent les membres et qui font que l'entité prend peu à peu conscience d'elle-même (Guittard, 2006). Le concept de communauté apparaît au XIX^e siècle chez le sociologue Tönnies. La communauté se définit par « *la proximité géographique et émotionnelle. Elle implique des interactions directes, concrètes et authentiques entre ses membres* » (Proulx, 2004, p. 84). Tönnies distingue trois sortes de communautés : familiale, géographique et d'esprit, cette dernière étant basée sur la coopération et la coordination (Guittard, 2006).

Dans les années 1990, pour Rheingold (1995), tout groupe se forme au sein d'un monde concurrentiel parce que les gens qui le composent estiment qu'ils peuvent gagner plus à se regrouper. La communauté est donc un regroupement permettant la constitution d'un réseau de liens, l'expression authentique d'émotion et l'émergence de la connaissance (Rheingold, 1995).

2.1.2 Les communautés de connaissance

Le partage de connaissance est une puissante source de motivation pour l'agrégation d'individus, c'est une pratique en fort développement (Guittard, 2006).

« *Une communauté de connaissance peut se définir comme un groupe informel [...] caractérisé par les propriétés suivantes : 1) le comportement des membres se caractérise par l'engagement volontaire dans la construction de l'échange, et le partage d'un répertoire de ressources cognitives communes ; 2) à travers leur pratique et leurs échanges répétés, les membres d'une communauté donnée construisent progressivement une identité commune ; 3) le ciment de la communauté de connaissance est assuré par le respect de normes sociales*

propres à la communauté (Cohendet, Créplet, et Dupouët, 2006 cité dans Guittard, 2006, p. 81)».

On distinguera les communautés épistémiques, dont la connaissance construite vise à être partagée à l'extérieur de la communauté (Cowan, David, et Foray, 2000), des communautés de pratique qui servent avant tout les intérêts de leurs membres grâce à un répertoire commun de ressources créé à partir des échanges sur leur pratique commune, et ce, dans le but d'améliorer leurs compétences individuelles (Wenger, 1998).

2.1.3 Les communautés virtuelles

A la fin des années 1960, l'intérêt porté aux communautés s'est étendu aux communautés virtuelles. Elles seraient constituées de membres isolés géographiquement, mais avec des intérêts communs (Proulx, 2004).

«[Les communautés virtuelles sont des]regroupements socioculturels qui émergent du réseau lorsqu'un nombre suffisant de personnes participent à des discussions publiques pendant assez longtemps, en y mettant suffisamment de cœur, pour que des réseaux de relations humaines se tissent au sein du cyberspace» (Rheingold, 1995, p. 6).

Trabal et al. (2010) soulignent que l'ouvrage de Rheingold n'explicite pas le lien entre communication et communauté, c'est-à-dire ne précise pas comment la communauté construit du sens, des valeurs, des règles, des accords.

Pourquoi les appeler « virtuelles » ? Initialement, en philosophie, « virtuel » signifiait quelque chose de réel, mais de non actuel. Aujourd'hui, « virtuel » a un sens proche d'« absence du réel » (Proulx, 2004, p. 85). Pourtant les communautés virtuelles ont une « vraie » existence pour leurs participants (Kozinets, 1998). Dans les faits, les membres de ces communautés dites « virtuelles » font sur Internet la même chose que dans la vraie vie, mais sans la contrainte de leur corps (Breton et Proulx, 2005). Aujourd'hui, le virtuel est étudié selon trois approches : pessimiste (représentation dégradée du réel), utopique (le virtuel est associé à une amplification positive du réel pour en gommer les imperfections) et hybride (mélange du réel et du virtuel) (Proulx, 2004), cette dernière représentation étant privilégiée, notamment pour l'étude des communautés de pratique en ligne (Latzko-Toth et

Proulx, 2007). La définition des communautés virtuelles a beaucoup évolué. Après l'utopie de régénération du rêve communautaire, les années 1980 soulevèrent les différents risques de la vie en ligne, tandis que depuis les années 1990, les industriels les utilisent à des fins économiques et de promotion de biens et de services. Par la suite, est apparue l'idée d'une possible cyber-citoyenneté, qui est toutefois mise en doute par certains (Proulx, 2004).

En ce qui concerne spécifiquement les forums, leurs membres partagent une pratique, un langage, des valeurs et des règles de comportement et multiplient les interactions médiatisées, au cours desquelles ils partagent souvent de petits récits de vie, source de connaissance expérientielle. Pour ces raisons, les forums constituent non seulement une communauté, mais également une communauté virtuelle et une communauté de pratique (Guittard, 2006).

Tandis que pour certains chercheurs, la faible qualité des interactions en jeu dans les communautés en ligne rendrait utopique l'idée de les considérer comme des communautés à part entière (Breton, 2004), d'autres craignent qu'elles ne remplacent les vraies communautés (Breton et Proulx, 2005) et que la force du lien qui les maintient reste à démontrer. Ce lien n'est pourtant pas si faible, puisque pour le rompre définitivement il a fallu prévoir le dispositif technique de l'exclusion (Proulx, Sénécal, et Poissant, 2006).

D'autres études, plus optimistes, montrent l'influence positive des TIC sur les réseaux sociaux et sur la vie communautaire, sans affaiblissement des liens qui les caractérisent. Mais comment se définit ce fameux lien ? Il serait une combinaison de temps, d'intensité émotionnelle, d'intimité et de services réciproques entre les personnes (Saint-Charles et Mongeau, 2005a). Aux partisans acharnés des liens de proximité qualifiés de « forts », Granovetter (2000) oppose la force des liens dits « faibles » et leur influence sur les phénomènes de diffusion et de cohésion sociale. Ce sont eux qui relient les petits groupes, qui sinon resteraient repliés sur eux-mêmes. Les deux types de lien ont par ailleurs un intérêt en fonction des situations : les liens forts, essentiels en cas de besoin de soutien, sont importants dans les situations d'ambiguïté, tandis que les liens faibles, propices à l'obtention d'information, sont essentiels dans les situations d'incertitude (Saint-Charles et Mongeau, 2005b). Cette typologie est utilisée par Haythornthwaite (2009) pour différencier deux modèles collaboratifs en ligne : le *crowdsourcing* (ou externalisation ouverte) basée sur la

multiplication des liens faibles entre personnes non réellement reliées entre elles et la *communauté virtuelle* qui, elle, se fonde sur des liens forts entre membres interconnectés.

2.2 L'interactionnisme symbolique

L'interactionnisme symbolique est un mouvement créé en 1937 par Blumer et qui est proche de l'École de Chicago. Son approche empirique est inductive et s'intéresse au quotidien, c'est pourquoi l'interactionnisme va porter son regard sur les individus plutôt que sur les structures en privilégiant le point de vue de l'acteur et la construction de sens dans l'interaction (Le Breton, 2008).

2.2.1 Quelques principes

La nouveauté proposée par les auteurs interactionnistes est de voir l'acteur comme un sujet agissant et non plus comme un objet passif, de mettre en évidence la place importante prise par la dimension symbolique au niveau de nos échanges notamment langagiers. Il s'agit de considérer l'interaction comme un champ mutuel d'influences et de la juger imprévisible, car conditionnée par l'interprétation parfois faussée des intervenants (Le Breton, 2008).

Pour Goffman (1973), « la vie est un théâtre », théâtre dans lequel chaque individu devient un acteur soucieux de jouer son rôle au mieux, rôle qui émerge des interactions (Le Breton, 2008) qui sont régies par des rites. « Les autres » constituent ainsi un public. Placé devant eux, l'individu est en représentation : il se donne à voir. La représentation qui se construit au travers du langage verbal et corporel, ainsi que par certains objets (vêtements, bijoux...) et arrangements acceptés par les acteurs vise à ce que ne soit pas altérée l'estime à laquelle ceux-ci pensent avoir droit (Le Breton, 2008).

Interpréter un rôle donne à l'acteur une consistance face aux autres et lui permet un contrôle de son image publique. Comme il dispose d'une marge de manœuvre lui permettant une certaine distance au rôle, l'acteur peut montrer aux autres qu'il n'est pas dupe. L'individu ne doit pas « surjouer » son rôle, on attend de lui une attitude « normale », celle qui suscite le moins d'inquiétude chez l'autre (Le Breton, 2008).

Toute interaction sollicite un *engagement*, dont la forme est liée aux convenances en vigueur dans la communauté. Il s'agit de tenir son engagement, mais aussi d'aider les autres à tenir le leur (Goffman, 1974).

C'est notamment le cas de la face, qui est la « *valeur sociale positive qu'une personne revendique* ». Elle s'appuie sur les règles du groupe. Son respect est le fondement de l'échange. L'individu est sensible à la face qu'on lui fait porter comme à la face que portent les autres. Lorsque le comportement d'un individu est à son image, sa face est maintenue, sinon elle est perdue. C'est le bien le plus précieux d'un individu, et pourtant, s'il ne s'en montre pas digne, elle peut lui être retirée à n'importe quel moment. Le respect dont il faut faire preuve concernant sa propre face et celle de l'interlocuteur nécessite d'agir en permanence en mélangeant amour propre et considération pour l'autre (Goffman, 1974).

Il existe différents types de figuration pour gérer cette face : l'*évitement* (on évite le danger en évitant la rencontre, ou bien en évitant les sujets qui fâchent, en étant poli à outrance...) et la *réparation* (la face est en quelque sorte sacrée, ce qui rend rituel l'ordre des interactions à l'œuvre pour sa préservation ou sa réparation) (Goffman, 1974). Les échanges réparateurs permettent à l'agresseur et à sa victime de repartir la tête haute. Goffman les voit comme une gomme qui efface rituellement la gêne. La réparation suppose que l'agresseur tienne suffisamment au groupe pour faire profil bas (Le Breton, 2008).

Le regard d'autrui constitue une gêne qui limite l'individu observé. Celui-ci trouvera dans ses multiples rôles et identités une réponse contextuelle. Cela signifie que la personne est mouvante et non fixée dans l'individu, elle n'est pas substantielle mais circonstancielle, constamment renégociée (Le Breton, 2008).

2.2.2 Le cadre interactionniste pour l'étude des forums en ligne

Plusieurs recherches font état de leur utilisation de l'interactionnisme de Goffman pour analyser les interactions virtuelles. Toutefois, malgré cette pratique courante, il est nécessaire de rappeler que les chercheurs ne sont pas tous d'accord sur le fait que les échanges en ligne puissent être analysés avec cette approche. Pour certains, les relations virtuelles sont

artificielles et de mauvaise qualité au point d'être incomparables avec le vrai face à face (Breton, 2004). Pour d'autres, l'ordre des interactions est au contraire totalement respecté dans les relations en ligne (Coutant et Stenger, 2010). Certains vont d'ailleurs plus loin et soulignent que la transposition du face à face physique en une relation sans coprésence et parfois asynchrone médiatisée par ordinateur nécessite des techniques nouvelles en vue de saisir toutes les subtilités de la CMO (Marcoccia, 2012; Proulx, 2004). Face à ce clivage, nous optons pour la deuxième voie, considérant ainsi que l'on peut s'appuyer sur les écrits de Goffman pour analyser les face-à-face en ligne, ce qui n'interdit pas néanmoins de réfléchir à des outils plus adaptés. Goffman n'a en effet pas eu le loisir d'étudier ce mode de communication et s'il avait été confronté à ce type d'échanges, il aurait sans doute lui-même affiné ses propres outils. Toutefois, il a laissé plusieurs concepts théoriques transposables à cette situation particulière des échanges sur Internet.

Certaines recherches se penchent par exemple sur les changements de rôles que réalisent les individus lorsqu'ils fréquentent les réseaux socio-numériques (RSN). Goffman (1973, 1974), avant l'avènement des RSn, soulignait déjà que l'adoption de différents rôles ne pose pas de problème et permet même à l'individu de s'adapter aux différents contextes auxquels il est confronté (Coutant et Stenger, 2010).

Le forum peut être apparenté au cadre de participation pour les interactions, qu'évoque Goffman (1981). Il se présente en effet sous la forme d'un territoire commun aux participants et aux événements. Il différerait toutefois du face à face par l'absence de coprésence (Beaudoin et Velkovska, 1999), l'attribution d'un statut de participation à tous ceux qui traversent l'espace d'interaction (Beaudoin et Velkovska, 1999, Marcoccia, 2004), y compris les « témoins » ou « *bystanders* » de Goffman (1987) que l'on qualifie de « *lurkers* » aujourd'hui (Coutant et Stenger, 2010, Marcoccia, 2004). Le forum servirait de lieu d'entraînement aux interactions en public évoquées par Goffman (1987), notamment parce qu'il permet des conversations discontinues et offre un temps de réflexion avant de répondre du fait de son caractère asynchrone. Goffman (1987, p. 144) parle d'un « état de parole ouvert » pour désigner cet écart avec la réponse. Au final, malgré l'absence de coprésence, l'ordre des interactions serait respecté (Coutant et Stenger, 2010, p. 6) et le non-verbal

parviendrait à être explicitement traduit par l'écrit (Guittard, 2006; Marcoccia, 2000; Proulx, 2004).

Plusieurs études s'intéressent à la gestion des faces : elle nécessite l'acceptation et l'application de normes (Greffet et Wojcik, 2008) par des interactants ayant tout intérêt à faire en sorte que l'interaction réussisse (Coutant et Stenger, 2010). Certains auteurs objectent néanmoins que la gestion des faces en ligne serait moins impérative qu'en face à face (Beaudoin et Velkovska, 1999) bien que les gestes réparateurs sous forme de modération (Bruchez et al., 2010; Guittard, 2006) ou de contrôle de son image (Coutant et Stenger, 2010) montrent que la face virtuelle est aussi sacrée que la face hors ligne.

Des sources reprennent de Goffman (1973, p. 318) les définitions de soi « virtuellement agies » (c'est-à-dire projetées à travers notre conduite et qui constituent notre « moi ») et les définitions de soi « octroyées » (c'est-à-dire le traitement que les autres accordent à l'individu et qui compose sa personne). Ces travaux font aussi le lien entre l'idée d'une « identité située » utilisée comme ressource sur les forums et la notion de « personnalité permanente » chez Goffman qui correspond aux attentes que les autres ont de l'individu et qu'il ne doit pas décevoir (Beaudoin et Velkovska, 1999). Sur les forums, les profils ne peuvent pas s'appuyer exclusivement sur ce que Goffman (1975, p. 73) appelle des « porte-identités », c'est-à-dire des éléments stables vu que l'identité s'actualise lors de chaque interaction (Coutant et Stenger, 2010), ce qu'on appelle l'identité discursive (Beaudoin et Velkovska, 1999).

2.3 Groupes et dynamique de groupe

Si une typologie des groupes, de la dyade à la foule a été établie par la psychosociologie, nous nous intéresserons uniquement aux petits groupes. Le groupe dit « restreint » est l'objet de multiples définitions présentant chacune certaines subtilités. Les points communs à ces définitions sont le *nombre restreint de personnes*, les *relations qu'elles ont entre elles*, leur *objectif commun* (ce qui permet de distinguer le groupe de la structure sérielle qui n'a pas cet objectif (Young, 2007)), leur *interdépendance*, leur *sentiment d'être unies* et d'être une *entité sociale distincte* (DeVito, Chassé, et Vézeau, 2008; St-Arnaud, 1978). D'autres définitions précisent que le nombre de personnes doit être suffisamment faible pour que chacune puisse

assumer le *rôle d'émetteur et de récepteur* (DeVito et Tremblay, 1993). Lorsque le nombre de personnes augmente, de nombreux échanges se déroulent hors de la présence physique des membres qui se trouvent trop loin de l'émetteur, ce qui nécessite des dispositifs pour resserrer les liens, favoriser les échanges et ainsi assurer la survie du groupe (Boisvert, Cossette et Poisson, 2005). Il faut des *règles organisationnelles* s'appliquant à tous les membres (DeVito et Tremblay, 1993). Maisonneuve (2000) ajoute les idées de coprésence et de structures, formelle ou informelle tandis que Landry (2008) évoque une composante temporelle, une dimension systémique et l'idée d'une culture groupale. Certains participants souhaitent aussi s'auto-définir et rappeler un intérêt antagoniste qui les oppose à ceux qui ne font pas partie du groupe (Anzieu et Martin, 2007).

2.3.1 Interactions et émergence du groupe

Différentes analyses du groupe existent, s'appuyant sur différentes épistémologies. Le modèle Mongeau-Saint-Charles (2006), d'inspiration constructiviste, tente de démontrer que le groupe est un phénomène communicationnel, qu'il émerge des interactions et se construit progressivement au fil des conversations. Sa pérennité est conditionnée par la participation de ses membres sous forme d'interactions répétées, entre les personnes elles-mêmes, comme entre le groupe et l'environnement. Peu à peu, ces interactions deviennent relations, puis réseaux et structures, et ce, selon les trois dimensions de l'expérience humaine : cognitive, affective et spatio-temporelle. Le modèle postule que pour émerger deux conditions soient remplies : que tous les membres du groupe puissent interagir et qu'apparaisse au moins une des six fonctions suivantes : production, processus d'inter-influence (dont leadership et conflit), traitement de l'information, structure organisationnelle (dont rôles et normes), médiation et aspects relationnels.

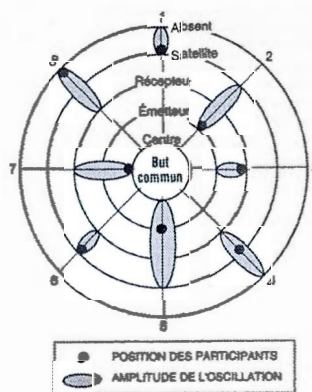
La construction d'un groupe est une succession de phases spécifiques de structuration. Toutefois la difficulté de mener des études diachroniques ne permet pas de dépasser la connaissance et la compréhension des phénomènes des premiers moments. Mongeau et Saint-Charles (2006) suggèrent qu'après des phases de structuration, le groupe se stabilise et devient difficile à changer.

2.3.2 Profils de contribution

Il existe plusieurs typologies de profils de participants dans un groupe. Le modèle de Saint-Arnaud (1978) propose de représenter la participation comme un axe sur lequel « oscillent » cinq positions pouvant être prises par les membres.

Ces positions sont appelées : « centre » (investissement maximal du participant), « émetteur » (personne qui donne son opinion), « récepteur » (celui qui écoute), « satellite » (personne distraite ou attentive à autre chose que la préoccupation commune du groupe) et « absent » (éloignée physiquement du groupe).

Figure 2.1 : le modèle de Saint-Arnaud, 1978 (Boisvert et al., 2005)



La solidarité entre les membres est représentée par des cercles dits « d'interaction ». On croise régulièrement les cercles des centres, le cercle des émetteurs récepteurs et celui des satellites. Il semblerait que la disponibilité soit plus grande envers un membre de son propre cercle d'interaction et qu'appartenir à plusieurs cercles augmente la réceptivité des individus aux autres.

2.3.3 Quelques caractéristiques des petits groupes

Les normes du groupe sont des règles implicites ou explicites partagées par les membres d'un groupe. Ces règles prescrivent les comportements à éviter ou à encourager (DeVito et al., 2008). La plupart des groupes adoptent des normes ou des règles qui encadrent les comportements attendus. Elles varient d'un groupe à l'autre et parfois ne s'appliquent pas à

tous les membres du groupe (DeVito et Tremblay, 1993), il y a en effet des normes groupales et des normes de rôle (Maisonneuve, 2000). Un groupe ne se caractérise pas par le fait d'avoir des normes, mais par l'émergence de ses normes propres, qui définissent finalement sa culture groupale (DeVito et al., 2008). Des normes imposées sans mesure par la majorité auront tendance à développer un phénomène d'obéissance et de tendance vers la conformité, faisant taire les avis minoritaires. Dans ce type de situation, il est exercé beaucoup de pression sur les « déviants » qui peuvent être exclus du groupe en cas de résistance trop forte. C'est en effet une des caractéristiques de normes qu'elles soient associées à des sanctions (Maisonneuve, 2000).

La cohésion « *est un ensemble de facteurs d'attraction qui lient entre eux les membres d'un groupe, qui créent la solidarité* » (DeVito et al., 2008, p 281). Elle est favorisée par l'objectif commun du groupe, les progrès accomplis, l'adhésion aux normes, l'interdépendance des rôles joués par les membres du groupe, la difficulté à entrer dans ce groupe et les pressions externes (DeVito et al., 2008).

2.3.4 La présentation de soi dans un groupe

Se présenter dans un groupe relève de facteurs comme l'identité, l'estime de soi ou l'influence du groupe de référence.

Maisonneuve (2000) indique que l'identité comprend plusieurs éléments : la conscience de soi, le corps, une certaine temporalité et le(s) personnage(s) que l'on veut être en fonction des situations et qui impose différentes présentations de soi selon le terme de Goffman (1973). Maisonneuve expose différents travaux en psychologie sociale qui ont permis de mettre à jour quelques caractéristiques de l'identité, notamment ses deux dimensions intime et sociale (Erikson, 1968). Il souligne également la volonté de se comparer à autrui pour s'auto-évaluer, ce qui pousserait finalement à se conformer à la norme dominante (Festinger, 1971). Néanmoins, cet effet de tendance à la *conformisation* est tempéré par une dialectique entre les mécanismes d'*assimilation* et de *différenciation* qui font que l'individu se singularise tout en désirant rester intégré au groupe (Codol, 1984).

Il s'agit d'une évaluation intime du sujet par lui-même. Elle serait loin de relever du psychologique, mais aurait au contraire une grande part de social, puisque l'idéal personnel correspond souvent à une identification à des modèles, qu'ils soient parentaux, ou globalement sociétaux. Cette estime de soi serait liée aux aspirations personnelles de chacun et conditionnée par les réussites et les échecs vécus auparavant (Maisonnette, 2000).

La conscience de l'identité aura pour conséquence que l'individu se sentira proche d'un groupe ou d'un autre et tentera de s'y affilier. Les groupes de référence influent de manière manifeste ou latente sur les jugements et les conduites de leurs membres : ils jouent un rôle de médiation entre les normes culturelles et les motivations personnelles (Maisonnette, 2000).

2.3.5 Le leadership

Différentes théories se sont succédé pour définir le leadership. Aujourd'hui la vision positiviste voulant qu'il soit le fait d'attributs personnels (Fisher, 1986 ; Moscovici, 1988, Schultz, 1986, Lippitt et White, 1939 ; Mc Gregor, 1960, Blake et Mouton, 1964) a été abandonnée au profit d'une vision plus fonctionnaliste et systémique qui souligne que le leadership émerge des situations (Mazlish, 1981 ; Spector, 1986 ; Burger, 1987), que c'est un rôle comme les autres, attribué par le groupe à celui qui semble en avoir le plus les compétences (qualité relationnelle, clarté dans la tâche à accomplir, capacité de récompense ou de punition, cohérence avec les représentations des membres du groupe). Cela signifie qu'il n'y a pas de leader universel, mais seulement situationnel. Si l'on s'inscrit dans le paradigme des réseaux (Friedberg, 1993 ; Monge et Eisenberg, 1987 ; Saint-Charles, 2001 ; Mongeau et Tremblay, 2002 ; Saint-Charles et Mongeau, 2004) c'est le réseau social de chaque individu, c'est-à-dire son capital social, qui fait son pouvoir. Enfin, dans l'approche du constructivisme, il est considéré qu'un leader participe à la construction du sens et à l'orientation de l'action des membres. Les auteurs insistent ainsi sur la nécessité d'avoir des habiletés communicationnelles afin de rejoindre ses interlocuteurs. Le leader serait celui qui sait raconter la bonne histoire, celle qui donne le sens le plus approprié à la situation (Mongeau et Saint-Charles, 2005).

2.3.6 Le conflit

Les conflits ne sont pas forcément néfastes et ne doivent pas être évités à tout prix. Ils ont souvent pour origine une mauvaise communication alors qu'une communication adéquate pourra aider à les résoudre (DeVito et al., 2008). Le conflit peut être latent ou ouvert. Il affecte simultanément le contenu (l'objet officiel) et la relation (l'expression du conflit), toutefois s'il touche plus spécifiquement l'objet, ce sera un conflit cognitif qui pourra se régler par des techniques dites de résolution de problème. Si par contre le conflit touche au pouvoir ou à l'émotion, c'est un conflit relationnel qui pourra facilement dégénérer et qui ne se règlera pas de la même manière. Plusieurs obstacles s'opposent à sa résolution : la pensée linéaire, la recherche de l'origine du problème, la recherche d'une solution, le désir de changer l'autre et différents biais cognitifs comme les attributions, la polarisation, l'illusion de connaissance asymétrique et l'illusion de la force asymétrique (Cormier, 2005). On observe différentes manières de le gérer : la compétition, l'accommodation, le compromis, la collaboration et l'évitement selon que l'on est plus centré sur ses intérêts ou sur la relation avec l'autre (DeVito et al., 2008).

2.4 Synthèse

Nous retiendrons des études sur les communautés le fait que les communautés de pratique visent l'intérêt de leurs membres par des échanges réguliers entre eux permettant l'amélioration de leurs compétences individuelles et que les membres de ces communautés partagent pratiques, normes et vocabulaire et multiplient les interactions. De l'interactionnisme symbolique, nous retiendrons particulièrement les idées de champ mutuel d'influences et d'imprévisibilité des interactions, la notion de gestion de la face ainsi que des aspects déjà utilisés pour l'analyse des forums, concernant notamment le cadre de participation. Enfin, l'approche psychosociale semble utile pour appréhender notre objet parce qu'elle met l'accent sur les différents modes de participation à un groupe, l'étude des normes et des règles qui lui sont propres, la présentation de soi et l'identité (concepts également étudiés par l'interactionnisme), l'influence des groupes de référence et les notions de leadership et de conflit et surtout l'idée que le groupe se construit au fur et à mesure des interactions qui s'y déroulent.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

La recherche que nous avons menée consiste en l'analyse d'une année d'activité d'un fil de discussion extrait d'un forum anglophone fréquenté par des contributeurs de différents pays : États-Unis, Canada, Grande-Bretagne, Estonie, Australie... Initialement, notre projet voulait se limiter à l'analyse fréquentielle de certaines thématiques contenues dans les échanges afin de juger si cette approche quantifiée permettait d'approfondir des profils qualitatifs que nous avions déjà effectués dans le cadre de l'équipe de recherche, mais finalement le projet s'est étoffé et a mobilisé différentes méthodes. Ainsi, notre longue immersion dans le fil s'est effectuée dans le cadre d'une approche d'ethnographie virtuelle permettant la collecte d'un nombre très important de données, qui ont été analysées de manière variée : nous avons analysé quantitativement et qualitativement les messages, puis nous avons enrichi ces résultats à l'aide de quelques éléments d'analyse conversationnelle, d'une analyse diachronique et de l'analyse du dispositif d'évaluation des messages présent sur le forum. Les données non issues des messages, qu'elles soient textuelles, idéogrammatiques ou simplement visuelles, ont été analysées également qualitativement et quantitativement.

Nous avons tenté de croiser en permanence nos résultats qualitatifs et quantitatifs afin que les deux s'éclaircissent réciproquement, conduisant finalement à dépasser ce qu'aurait permis une analyse fondée sur une seule des deux approches méthodologiques. Ce croisement entre quantitatif et qualitatif nous permet d'affirmer que nous avons utilisé une méthode mixte.

3.1 Une analyse de contenu fondée sur l'ethnographie virtuelle

3.1.1 Qu'est-ce que l'ethnographie ?

Notre démarche peut être considérée comme ethnographique dans la mesure où son but est de découvrir le fonctionnement d'un groupe humain dans un cadre déterminé. Pour ce faire, nous avons été amenée à nous immerger pendant une longue durée (près de 600 heures) dans un milieu dont l'observation minutieuse nous a permis de collecter une grande somme de données.

L'ethnographie est l'étude descriptive de divers groupes humains (Soulé, 2007). Elle se caractérise par une observation rigoureuse à des fins de collecte de données (Rivière, 1999) et est reconnue comme méthode de recherche depuis les années 1930 (Soulé, 2007). Le but est de s'immerger dans un terrain pendant une longue durée afin de récolter une multitude de données qui permettront d'appréhender et de comprendre le point de vue de l'indigène (Winkin, 1995), en saisissant toutes les subtilités des phénomènes, au risque de manquer de recul et d'objectivité (Soulé, 2007). Il s'agit ainsi d'étudier l'humain dans toutes ses dimensions, et dans son contexte, chaque élément pris isolément s'éclairant d'un jour nouveau lorsqu'il est intégré dans l'ensemble culturel étudié (Rivière, 1999).

La qualité première de l'ethnologue est le regard. Pour Laplantine (1996), celui-ci ne se limite pas à une simple vision. Il est en effet indispensable de distinguer l'action de « voir », qui désigne un contact au monde non préparé, de celle de « regarder » qui, elle, relève d'un apprentissage et permet de distinguer ce qui est culturel au-dessous de ce qui paraît si naturel.

Le rôle de l'ethnologue est d'ailleurs de comprendre la culture qu'il observe et plus spécifiquement de saisir « *tout ce qu'il faut savoir pour être membre* » (Ward Goodenough, 1957, cité dans Winkin, 1995, p. 138), l'implicite et l'explicite, les savoirs latents et manifestes, y compris les règles d'inclusion et d'exclusion (Winkin, 1995).

En ce qui concerne la pratique du « terrain », les anthropologues ont déterminé toute une série de critères méthodologiques à respecter. Le lieu choisi se doit d'être public ou semi-public de telle sorte que l'observation soit systématisable grâce à des visites répétées. Le lieu doit également être spatialement et temporellement défini. L'observation doit s'accompagner de la tenue d'un journal remplissant des fonctions cathartique, empirique et analytique. À ce

propos, nous avons rédigé quelques notes pendant nos observations, sans avoir la prétention de tenir un journal¹¹. Nous n'y avons en revanche laissé aucune trace du ressenti ou de notre expérience de chercheure. Pour revenir à l'observation du terrain, les anthropologues réprouvent souvent l'idée d'une observation cachée (Winkin, 1995), appelée aussi clandestine (Soulé, 2007) ou incognito (Weber et Beaud, 2003). Sont privilégiées l'observation participante ou bien la participation observante, suivant le degré de participation ou d'observation (Soulé, 2007).

3.1.2 Qu'est-ce que l'ethnographie virtuelle ou « netnographie » ?

Pour Kozinets (1998), l'inventeur du terme « netnography », l'ethnographie virtuelle est le compte rendu écrit d'un terrain étudiant des cultures et des communautés émergeant des communications médiatisées par ordinateur selon des méthodes et des traditions issues de la culture anthropologique. C'est une technique qualitative qui permet de collecter des données, et à laquelle certains reprochent de n'être qu'un moyen technique. Pour échapper à ces critiques, la rigueur de sa méthodologie doit être maximale. Celle-ci consiste notamment en une immersion prolongée doublée d'une observation durable, en la triangulation des sources d'informations et en l'enregistrement des notes de terrain. La netnographie utilise des techniques d'interprétation issues de l'anthropologie culturelle. Les notions de vraisemblance, de réflexivité et d'authenticité doivent être appliquées à l'étude d'un texte netnographique. Il existe aussi une question éthique quant à la manière dont est obtenue le consentement éclairé et comment l'anonymat et la confidentialité sont assurés (Kozinets, 1998).

3.1.3 L'ethnographie virtuelle est-elle une vraie ethnographie ?

Depuis l'avènement de l'ethnographie virtuelle, celle-ci rencontre des critiques récurrentes, qui remettent en question son statut ethnographique. Ces critiques portent notamment sur la question de la clandestinité, les terrains en ligne permettant l'observation sans participation. Hine (2000) considère toutefois qu'il n'y a aucun doute sur le fait que l'ethnographie

¹¹ D'ailleurs, n'ayant pas eu de cours de méthodologie ni d'anthropologie au moment de notre recherche, nous étions dans l'ignorance qu'il en fallait un et de la forme qu'il aurait dû prendre. Nos notes étaient uniquement orientées vers la tâche, servant à transcrire les idées et les questions émergentes.

virtuelle soit une ethnographie légitime, soulignant qu'en adoptant une position non participante, le chercheur se place dans la posture adoptée par la grande majorité des visiteurs des forums, c'est-à-dire la position du *lurker* : des passants qui lisent, mais ne participent pas. Dans un contexte d'ethnographie non virtuelle, Brewer (2001) souligne que faire de la participation observante implique que le chercheur utilise un rôle existant du terrain. En utilisant le rôle du *lurker* pour légitimer la place d'un chercheur invisible aux yeux des autres internautes, Hine parvient à conjuguer les deux mondes, réel et virtuel. Cette position concorde avec l'approche du groupe chez Saint-Arnaud qui souligne que parmi les rôles présents dans le groupe se trouve celui dit du « récepteur » qui ne fait qu'écouter (St-Arnaud, 1978).

Pastinelli (2011a) exprime aussi sa désapprobation quant à cette critique incessante dont fait l'objet l'ethnographie virtuelle, critique qu'elle juge néanmoins en recul. Selon Pastinelli (2011a), le contexte virtuel n'a pas une singularité aussi prononcée qu'on le dit, tous les débats sur la spécificité des mondes virtuels relevant plus de notre conception de la technologie que d'un réel souci méthodologique concernant ces terrains. Il s'agirait ainsi finalement plutôt de questionnements d'ordre épistémologique ou disciplinaire, notamment dans le champ de la communication. Cette auteure ajoute que si les circonstances de l'observation diffèrent (être derrière un écran et non in-situ), la méthodologie (prise de notes, repérage dans le temps et l'espace) demeure. Au final, il s'agit pour le chercheur confronté à des terrains en ligne de répondre au triple questionnement de Mauss : « *qui sont ces gens, que font-ils et qu'en pensent-ils ?* » (Pastinelli, 2011a, p. 45). Elle constate par ailleurs qu'il n'y a pas de rupture entre ce qui se joue en ligne et ce qui se joue dans d'autres contextes (Pastinelli, 2011a), pratiquant elle-même une participation observante très active sur les forums qu'elle étudie (Pastinelli, 2011b).

3.1.4 En quoi notre travail relève-t-il bien de l'ethnographie en ligne ?

Peut-on considérer dans le cas de notre recherche que nous avons eu une présence clandestine dans la mesure où notre terrain d'observation est un extrait de conversation ayant eu lieu dans le passé ? Il n'était pas possible d'y apparaître ostensiblement et simultanément au déroulement des échanges. Certains pourront nous reprocher de ne pas nous être fait

connaître à la communauté en demandant la permission d'étudier les échanges. A cela, nous reprendrons à notre compte les propos de Hine nous considérant comme des *lurkers*, c'est-à-dire des participants non ratifiés selon Goffman, participants auxquels nulle autorisation n'est demandée. Nous rajouterons également que le projet dans lequel s'insère notre recherche a reçu un certificat éthique puisqu'il concernait un forum qui au moment de la capture d'écran était libre d'accès et ne nécessitait pas d'inscription préalable.

D'un point de vue méthodologique, nous avons passé près de 600 heures à étudier minutieusement les échanges entre les participants. Cela satisfait la demande d'une immersion et d'une observation durables. Pour préserver les données nous disposons d'une copie des échanges du fil en format .TXT et d'une copie plus « visuelle » en format .PDF représentant très exactement le fil à la manière d'une copie d'écran. En effet, si une partie de notre travail concerne l'étude des contributions textuelles, il ne se limite pas seulement à une étude de contenu. Nous nous sommes d'abord appuyée sur l'extrait du fil en format .TXT, puis nous sommes ensuite régulièrement retournée au fil en ligne afin de mieux saisir son fonctionnement et profiter de toutes les données observables absentes du fichier .TXT. En comparant le forum en ligne et la capture d'écran en format .PDF, nous avons pu constater qu'il arrivait parfois aux contributeurs de changer leurs avatars et nous avons observé que ces modifications avaient un impact sur la manière dont nous percevions les participants. Par exemple, au cours de la période d'observation, le participant n°10 est passé d'une sorte d'émoticône réjouie (type smiley) à un personnage sombre et dépressif. L'impact sur notre manière de concevoir ce participant en a été modifié. Nous pouvons facilement imaginer que ces avatars contribuent à la construction de l'identité en ligne. L'observation pratiquée sur le forum en ligne plutôt que sur le fichier « texte » nous permettait aussi de visualiser les émoticônes qui ponctuent les interventions. Leur absence occulte l'expression non verbale des émotions. Enfin, le fichier « texte » ne nous donnait pas accès aux profils de chacun contrairement au fil en ligne, ce qui nous a permis d'obtenir des informations supplémentaires sur chacun des participants. Les 3 accès que nous avons au corpus (saisie textuelle, photo PDF et forum dans sa version actuelle) et que nous avons pu comparer nous ont ainsi permis de réaliser à quel point ce monde n'est pas statique : au-delà du changement d'avatar, l'on voit la modification du nombre total de messages, les évaluations des

contributions être modifiées par les participants, etc. Ces observations sont riches d'enseignement.

3.2 Une analyse de contenu inspirée par l'analyse conversationnelle

Pendant la première moitié de notre terrain, nous avons pensé que notre approche était purement ethnographique. Mais nous avons découvert dans la seconde moitié que certaines de nos interrogations relevaient de l'analyse conversationnelle de Marcoccia (2012, à paraître). Nous avons décidé de nous inspirer de son vocabulaire dans ce mémoire et allons présenter succinctement les concepts que nous lui empruntons.

3.2.1 Le corpus

Le corpus avait été sélectionné avant notre arrivée dans l'équipe de recherche. Le fait de vouloir réaliser une étude diachronique nous a permis de ne pas avoir à l'observer longuement pour sélectionner les meilleurs passages, puisque nous en voulions l'exhaustivité. Par la suite, nous avons pris soin d'anonymiser nos tableaux et les extraits à présenter afin de protéger leurs auteurs (Marcoccia, 2012 à paraître).

Comme notre fil est inclus dans un forum, il n'est pas exclu que nous rencontrions les notions d'*interdiscours* (ensemble des discours antérieurs dans lequel un discours entre en relation) (Todorov, 1981) et d'*histoire conversationnelle* (influence passée entre deux individus sur la conversation qu'ils ont ensuite) (Golopentja, 1988).

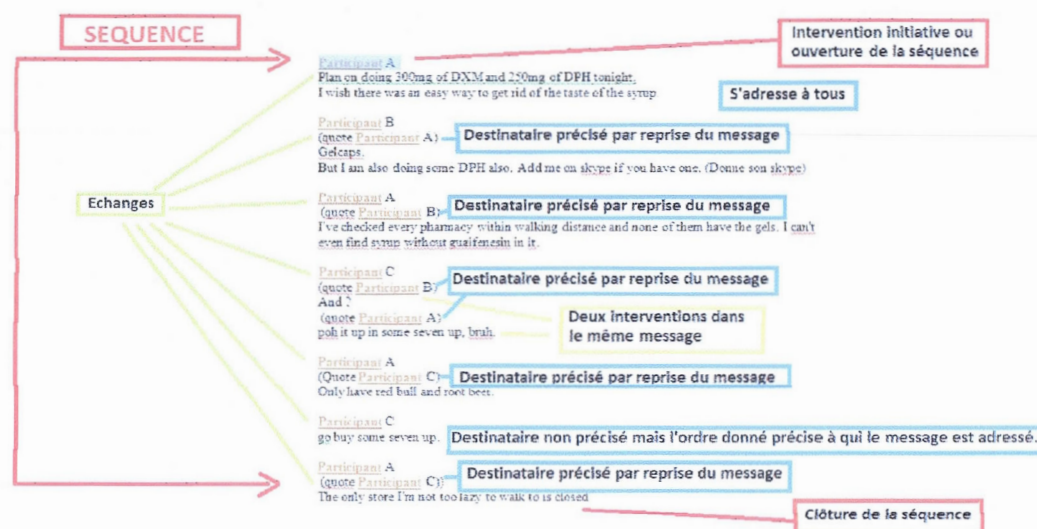
3.2.2 La structuration des interactions

Notre fil de discussion traite toujours de la même thématique : le DXM¹². Il est constitué d'une succession de conversations que l'on appellera *séquences*. Ces dernières contiennent des *échanges* structurés en *interventions* successives. Ces séquences sont reconnaissables grâce à une intervention initiative qui introduit un nouveau sujet qui n'a aucun lien avec les

¹² Le DXM ou « dextrométhorphan hydrobromide » est une substance qui possède un effet antitussif (c'est pourquoi on la trouve dans des médicaments contre la toux) et un effet fortement dissociatif qui explique son détournement à des fins de sensations par de jeunes adultes.

messages précédents. La fin des séquences est par contre reconnaissable à l'arrêt des contributions sur le sujet et non au fait qu'il existe une intervention de clôture proprement dite. Nous avons regardé avec attention comment les messages s'enchaînaient entre eux, comment s'organisaient les réponses, si les séquences se réalisaient pleinement ou bien si elles étaient tronquées.

Figure 3.1 : structure d'une séquence



3.2.3 Le cadre de participation

Pour Goffman (1981), une interaction se déroule dans un cadre de participation composé d'un format de production et d'un format de réception permettant de répondre respectivement aux questions « *qui parle ?* » et « *à qui ?* ». Nous avons tenté d'élaborer les profils de ceux qui interviennent et nous avons également étudié à qui s'adressent les messages (sont-ils envoyés à la cantonade ou bien à une personne explicitement nommée).

3.2.4 Le contenu

Nous avons analysé le contenu à la fois du point de vue des thématiques et des intentions des auteurs. Cette intention se manifeste aussi par la valeur illocutoire des actes de langage qui traduit l'influence de l'énonciateur sur le récepteur. Concrètement, il s'agit de vérifier s'ils

sont suivis d'actions effectives, nécessairement interactionnelles : par exemple, une demande d'information est-elle suivie d'un don d'informations (Marcoccia, 2012) ?

3.3 L'objet de notre recherche

Comme nous l'avons déjà précisé notre recherche est une sous-partie d'un projet de recherche plus ambitieux mené par Mesdames Christine Thoër et Florence Millerand. A notre arrivée, nous avons participé au codage d'un long fil de discussion que l'équipe avait déjà extrait d'un forum anglophone.

3.3.1 Présentation du forum contenant le fil de discussion

Ce forum a pour thème principal le développement de jeux informatiques et de sujets connexes liés aux jeux, aux logiciels et au matériel informatique. Dans une partie plus éclectique du forum consacré au « divertissement », se loge un sous-forum réservé à la consommation de différentes drogues. Il porte, volontairement ou non, un titre erroné d'un point de vue orthographique, ce qui favorise peut-être une détection plus difficile par les moteurs de recherche. Compte tenu de l'intérêt de l'équipe pour le détournement de médicaments, c'est un fil de discussion traitant de l'utilisation détournée à des fins récréatives de sirops pour la toux contenant du dextrométhorphan hydrobromide (DXM) qui a été sélectionné. Selon le site Erowid¹³, le DXM a un effet antitussif (effet officiellement affiché par les médicaments le contenant), mais aussi un effet fortement dissociatif (effet recherché lors du détournement) qui explique son utilisation par les jeunes adultes.

3.3.2 Préparation du corpus en vue de son étude

Lors des prémices de notre recherche, la totalité du forum était en libre accès, c'est-à-dire sans nécessité de s'enregistrer pour atteindre les fils de discussion¹⁴. Malgré cette liberté d'accès, et afin de parer à toute éventualité de disparition du corpus compte tenu de la volatilité importante du contenu des forums, l'équipe a choisi de réaliser une copie des

¹³ EROWID est une librairie en ligne relatives notamment aux drogues psychoactives. <<http://www.erowid.org/chemicals/dxm/>>. Consulté le 20 mai 2012.

¹⁴ Il est à noter que depuis lors, il est nécessaire de s'inscrire préalablement pour avoir accès au forum.

messages postés sur ce fil entre le 17 octobre de l'année n (date de création du fil) et fin septembre de l'année $n+1$, c'est-à-dire 1.160 messages en tout. Pour des raisons éthiques visant à rendre plus difficile la recherche de notre fil de discussion, nous avons décidé de ne pas publier les dates réelles. Cette copie en format .TXT des échanges du fil a été utilisée pour réaliser son codage à l'aide du logiciel d'analyse qualitative QSR-Nvivo. La lecture de ce texte est extrêmement malaisée du fait que l'absence d'espace entre les différentes lignes de texte empêche le repérage des séparations entre les messages ou entre leurs différentes parties. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous disposons également d'une capture d'écran en format PDF, qui présente une photographie réelle du fil respectant fidèlement sa présentation (photos, dessins, mises en page) en date de sa capture (septembre de l'année $n+1$). La seule différence est que cette copie-là se lit comme un parchemin qui se déroule, sans coupure, du début jusqu'à la fin, tandis que le fil en ligne est structuré en pages contenant une quarantaine de messages chacune (notre étude porte sur les 29 premières pages du fil qui en contient une soixantaine).

3.3.3 Message ou intervention ?

Bien que nous venions de préciser que nous avons un corpus de 1.160 messages, précisons tout de suite que ce ne sont pas sur les messages que nous avons travaillé, mais sur les interventions (nous reprenons ce terme à Marcoccia (2012)). Quelle est la différence entre ces deux termes ? Dans un même message, le contributeur peut partager son propos entre plusieurs destinataires. Chacune de ces portions est appelée « interventions ». Un message peut donc contenir une ou plusieurs interventions. Compte tenu de ce changement, nous obtenons 1.212 interventions contre 1.160 messages.

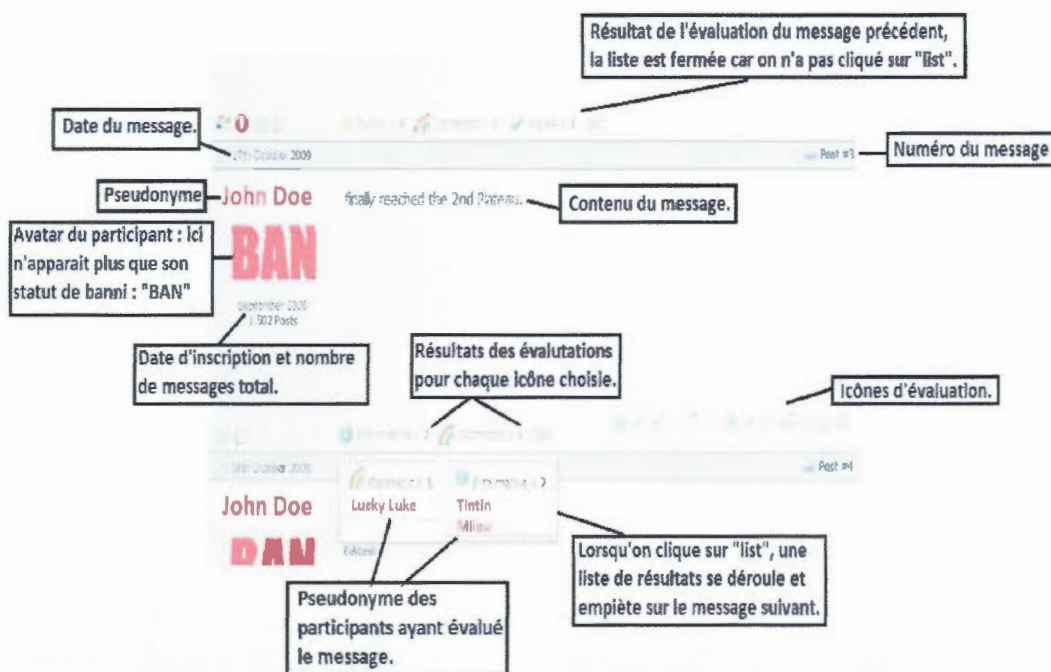
3.3.4 Ne pas limiter notre recherche à l'analyse de contenu des messages

Outre le corpus sélectionné constitué par l'ensemble des messages (interventions) échangés durant la première année d'activité du fil, nous disposons également de tous les dispositifs offerts par le forum, notamment le profil des participants et un dispositif original d'évaluation des messages, analogue aux « j'aime » de *Facebook*, mais permettant d'évaluer les contributions de chacun selon une dizaine de critères différents (positifs ou négatifs, liés au

contenu ou à la relation). Une présentation plus détaillée apparaît dans la partie suivante. Nous disposons également d'un tableau traçant un portrait succinct des 22 premiers contributeurs du fil à partir de données collectées par un autre assistant de recherche lors du codage collectif. L'ensemble de ces éléments nous a permis de ne pas nous limiter à une analyse de contenu simplement fondée sur du texte, mais d'y intégrer également une composante péri-textuelle, grâce au dispositif d'évaluation, et d'ajouter une composante diachronique pour étudier l'évolution du fil sur une durée d'environ un an.

3.3.5 A quoi ressemble une page de notre fil de discussion ?

Figure 3.2 : comment se présente une zone de message et d'évaluation ?



La figure 3.2 permet de visualiser ce qui apparaît à l'écran et d'envisager comment le lecteur peut associer le message écrit, l'évaluation qui en est faite et l'auteur qui en est à l'origine. Notons que pour accéder aux noms des évaluateurs, il s'agit de cliquer sur « (list) », celui qui ne clique pas dessus ne peut voir que les types d'évaluation sélectionnés.

Méthodologiquement parlant, nous avons relevé le nom de chaque évaluateur, retenant l'icone d'évaluation choisie et à quel participant il la destine.

3.4 Descriptif de la méthode de collecte de données

Dans une phase antérieure du projet, le fil a fait l'objet d'une l'analyse qualitative. L'intention initiale de notre recherche était d'approfondir cette analyse, plus précisément de compléter les profils qualitatifs des 22 premiers contributeurs du fil, en apportant une dimension quantitative. Finalement, notre recherche a largement dépassé notre objectif initial puisque nous avons élargi notre analyse des 22 à la totalité des participants. Nous sommes passée d'une méthode exclusivement quantitative à une méthode mixte : à l'analyse de contenu, nous avons ajouté une analyse des interactions, une analyse diachronique et l'analyse des évaluations des messages.

3.4.1 Réalisation de profils quantitatifs de contribution

Notre première préoccupation concernait la réalisation des profils quantitatifs des 22 principaux usagers étudiés qualitativement dans la phase 1 précédant cette recherche, mais nous avons décidé, par la suite, d'élargir notre analyse à l'ensemble de la population contribuant au fil. En effet, si l'hypothèse initiale était que seuls les premiers contributeurs pouvaient avoir un profil intéressant, il s'est avéré que quel que soit le nombre de contributions publiées, il émergeait des profils très intéressants et que leurs croisements pouvaient les éclairer mutuellement.

Pour ce faire, nous avons repris les catégories qualitatives élaborées initialement dans la phase 1, afin d'en réaliser une analyse fréquentielle nous permettant de faire émerger différents profils de contributeur.

Plusieurs catégories peuvent être rencontrées dans un même message. Voici un exemple pour éclairer la démarche. Nous précisons que nous avons décidé de conserver tout au long de ce rapport les citations en anglais afin de ne pas trahir le texte initial par de mauvaises traductions. Nous avons enlevé ou modifié certains éléments afin que les extraits ne puissent être retrouvés par Google ou un autre moteur de recherche. Nous avons également décidé

pour chaque citation de préciser de quel participant il était question afin de laisser au lecteur la possibilité de les retrouver au fil des différentes citations et de façonner sa propre impression et peut-être ses propres profils. Cela devrait contribuer à rendre plus vivante la lecture des résultats.

Voici l'exemple d'une demande du participant n°9:

« Alright, I want to try DXM. So, if I well understood, considering the fact that my weight is x Pounds (x Kg), I should take $x\text{Mg/Kg}$ which is around $x\text{Mg}$ of DXM. I also want to take DXM in pills, I don't like the taste of syrup. So, what do you recommend me? »

A l'intérieur de cette intervention, nous rencontrons les catégories suivantes :

- intervention initiative (commence une discussion),
- demande de conseil,
- se décrit,
- annonce d'un projet à venir,
- Parle du goût.
- Parle de dosage et de forme galénique.

Peu à peu, nous avons ressenti le besoin d'ajouter des catégories supplémentaires, la dizaine de catégories retenues initialement ne recouvrant pas certains aspects. Nous en avons retenu finalement 48 (voir leur liste et leur description en annexe A). Ces catégories d'analyse peuvent se répartir en trois groupes :

- les modes de contribution
- les sujets abordés dans les discussions
- l'usage du forum

Cette analyse constitue une des phases les plus longues de notre terrain, elle a nécessité plusieurs lectures successives du fil et de nombreux aller-retour dans la codification, par exemple lors de l'ajout de nouvelles catégories ou afin de vérifier la constance du codage et donc la valeur des catégories retenues.

Ce codage a donc été l'occasion de retravailler plusieurs fois nos catégories, conduisant parfois à la division d'une catégorie en plusieurs sous-ensembles afin d'affiner l'analyse. C'est ainsi que la catégorie « expérience » initialement choisie s'est d'abord divisée en

« Expérience utilisée pour répondre à une question » et « Récit d'expérience spontané ». En effet, il nous est apparu nécessaire de les distinguer : le récit d'expérience est un simple témoignage qui ne s'arrime à aucune conversation, qui est souvent une intervention initiative et qui est dans la plupart des cas une description exhaustive de l'expérience vécue, sans recul réflexif sur la pratique. L'autre catégorie, pour sa part, est un partage d'expérience personnelle destiné à répondre à une question, c'est-à-dire que son contenu a été sélectionné pour correspondre à la demande et il est parfois accompagné d'un commentaire réflexif. Plusieurs mois plus tard, ces deux catégories se sont vu adjoindre une catégorie « Donne des informations expérientielles sans en donner l'origine ». Cette dernière est apparue après la création de la catégorie « Utilise des connaissances théoriques sans en justifier l'origine ». Ce souci de précision du codage a eu pour conséquence de faire augmenter le nombre de catégories et d'alourdir la procédure de codage. Par contre, elle a facilité l'interprétation des données en nous permettant de nous appuyer sur des résultats plus fidèles à la réalité observée.

Il est à noter que le relevé quantitatif des catégories n'est pas le but ultime du travail. En effet, une fois ce relevé effectué, c'est toujours à la lumière du contenu des interventions que les conclusions sont tirées, laissant ainsi une large place au qualitatif et à l'interprétation subjective du chercheur. C'est bien à la lumière de notre connaissance approfondie des échanges obtenue au cours de nombreuses lectures réitérées que tous nos résultats sont analysés.

3.4.2 Compléter l'analyse de contenus thématiques par une analyse des interactions : qui parle à qui ? Qui est interpellé par qui ?

A partir du moment où nous avons décidé d'inclure tous les participants dans notre recherche, nous avons décidé d'entreprendre une autre collecte de données en parallèle : celle des interactions. En plus du relevé des fréquences d'apparition des catégories relatives aux thèmes des échanges et formes de contribution, nous avons décidé de cerner à qui s'adressait chaque contributeur. Nous avons ainsi comptabilisé pour chaque contributeur la fréquence des contributions adressées à la communauté ou à certains individus particuliers (voir l'annexe D). Une fois cette nouvelle étape de quantification réalisée, un retour systématique

au qualitatif a été effectué pour éclairer les résultats. L'exploitation de ces résultats permet également de découvrir les participants qui n'ont jamais reçu de réaction à leur(s) intervention(s).

3.4.3 Réaliser une étude diachronique

Les objectifs de cette étude sont multiples :

- observer l'évolution des participations individuelles durant les 12 mois observés,
- tenter de découvrir comment les thèmes ou les formes d'intervention varient au cours du déroulement du fil.

Pour ce faire, nous avons réalisé plusieurs tableaux dont les objectifs sont les suivants :

- observer la répartition mensuelle des contributions sur la totalité de la période observée et notifier les périodes d'arrivée, de départ et d'absence de contribution sur le fil (annexes G à G6),
- classer les principaux contributeurs chaque mois.

L'analyse diachronique permet d'organiser de manière beaucoup plus lisible des informations auxquelles nous avons accès lors de la lecture du fil. Elle nécessite des actions un peu contraignantes comme le décompte de tous les messages par période donnée (ici les mois) et une certaine créativité pour présenter de manière visuelle des données que le lecteur ne conserve que rarement en mémoire lors d'une lecture « normale », voire qu'il n'a même pas vues : nous pouvons citer par exemple les mois avant l'arrivée d'un participant, les mois sans participation...

3.4.4 Étudier le dispositif d'évaluation des messages

Enfin, nous nous sommes intéressée au dispositif d'évaluation des messages. Assez discret lorsqu'on met l'accent sur le texte, il apparaît sous la forme de petites icônes en dessous des messages sur lesquelles il faut cliquer (voir la figure 3.2).

L'étude des évaluations visait les objectifs de recherche suivants :

- découvrir quelles sont les évaluations les plus utilisées (voir le tableau 4.3 dans le chapitre 4),

- découvrir qui sont les évaluateurs et les « évalués » (annexes I1, I2, I3, J et K),
- découvrir pourquoi et comment on évalue,
- découvrir comment évoluent les évaluations dans le temps.

3.5 Considérations éthiques

Comme nous l'avons évoqué, notre recherche s'intègre à un projet de recherche beaucoup plus large qui lui-même a fait l'objet d'une évaluation éthique auprès du comité institutionnel d'éthique de l'UQAM. Notre recherche bénéficie donc du certificat obtenu.

L'étude du fil de discussion que nous avons effectuée est réputée non intrusive dans la mesure où le forum étudié était public à l'heure où le corpus a été enregistré, c'est-à-dire qu'aucune inscription n'était nécessaire pour en devenir membre. Toutefois, comme les thèmes des échanges ont été jugés sensibles, ce projet nécessitait l'obtention d'une approbation éthique (Groupe consultatif interagences en éthique de la recherche Gouvernement du Canada, 2010).

Par ailleurs, il est important qu'aucune des données que nous rendions publiques (dans le cadre de ce mémoire ou d'articles subséquents) ne puisse permettre l'identification des participants dans la mesure où ceux-ci peuvent avoir des attentes dites « raisonnables » en matière de vie privée bien que le forum soit public. C'est dans ce but que nous avons changé tous les pseudonymes que nous avons numéroté les participants dans l'ordre décroissant de leurs contributions et modifié tout ce qui pouvait participer à l'identification des individus. En cela nous avons respecté les conseils éthiques préconisés par Marcoccia (2012, à paraître). Enfin, notre recherche n'étant pas intrusive, recueillir le consentement éclairé des participants n'était pas nécessaire.

CHAPITRE IV

RÉSULTATS DE L'ANALYSE ET INTERPRÉTATION

Notre longue immersion dans le fil a conduit à la collecte d'une énorme quantité d'informations que nous n'utiliserons pas exhaustivement dans ce mémoire. Nous publions uniquement les données qui permettent de répondre à notre questionnement de recherche. Pour ce faire, nous exposerons dans un premier temps quelques résultats liminaires qui constitueront une mise en contexte, puis nous présenterons nos résultats concernant les trois questions que nous avons décidé d'approfondir : les spécificités des interactions sur un fil de discussion dédié au détournement de médicaments, les enseignements issus de l'étude diachronique de l'activité de ce fil et, enfin, ceux résultant de l'analyse du dispositif d'évaluation des messages, qui seront abordés successivement.

Dans le but de rendre ce rapport plus agréable à lire, et ce malgré l'abondance de données, notamment quantitatives, nous avons pris la décision de présenter chaque résultat et de l'interpréter immédiatement, plutôt que de retarder cette phase d'interprétation à une partie ultérieure. L'ensemble des données compilées sont consultables en annexe de ce mémoire. Chacune de ces sections se terminera par une présentation des profils spécifiques de chaque classe de contribution et nous dresserons une synthèse en fin de chapitre.

4.1 Mise en contexte

4.1.1 Combien de contributeurs fréquentent le fil ?

Durant l'année de fonctionnement observée, 114 jeunes, de treize à vingt-quatre ans, ont participé à ce fil de discussion en y postant des messages écrits. Soulignons que l'information sur leur âge a été collectée à l'intérieur des profils des internautes ainsi que dans le contenu de leurs messages. Compte tenu de l'origine non vérifiable de ces informations, nous sommes bien consciente de leur caractère incertain.

Par ailleurs, l'analyse des messages montre que trois participants interviennent de manière officielle ou non sur deux comptes¹⁵. C'est pourquoi nous estimons le nombre de contributeurs à 111 participants.

4.1.2 La détermination des profils de contribution

La littérature portant sur l'analyse des forums Internet n'offre pas de définition précise de la manière d'établir des profils. Un lien entre le nombre de contributions et le fait d'être un leader ou un expert d'un forum est parfois évoqué (Akrich et Méadel, 2009). Compte tenu de l'absence de point commun entre notre recherche et celles trouvées dans la littérature et compte tenu de l'absence de méthode pour créer des classes de contribution, nous avons décidé de baser notre propre classification sur le volume de contributions.

C'est parce qu'Akrich et Méadel (2009) soulignent que les interventions initiatives et réactives caractérisent respectivement les participants novices et les plus anciens d'un forum, tout en reliant ancienneté et forte contribution, que nous avons décidé de partager la population étudiée en nous basant sur deux des catégories de notre étude de contenu : « Interventions initiatives » et « Interventions réactives ». Les classes de contribution se répartissent de la manière suivante :

¹⁵ L'étude du contenu de leurs messages permet de montrer que deux d'entre eux utilisent exceptionnellement un deuxième compte et le disent ouvertement : pour l'un il s'agit du compte d'un autre inscrit du forum dont on n'a aucune preuve qu'il lise ce fil de discussion, pour l'autre, on ne sait s'il s'agit du compte de quelqu'un d'autre ou s'il dispose de deux comptes. Nous avons ensuite remarqué que deux autres contributeurs dont le pseudonyme est très proche sont une seule et même personne (même adresse courriel dans le profil), mais le contributeur n'en parle pas officiellement. Enfin, le doute subsiste pour deux autres participants aux pseudos très proches, mais pour lesquels aucun élément tangible ne permet de les assimiler avec certitude.

- 20 interventions et plus : gros et très gros contributeurs (15 personnes),
- de 2 à 19 interventions : petits et moyens contributeurs (60 personnes),
- une seule contribution : les tout petits contributeurs, une seule contribution (36 personnes).

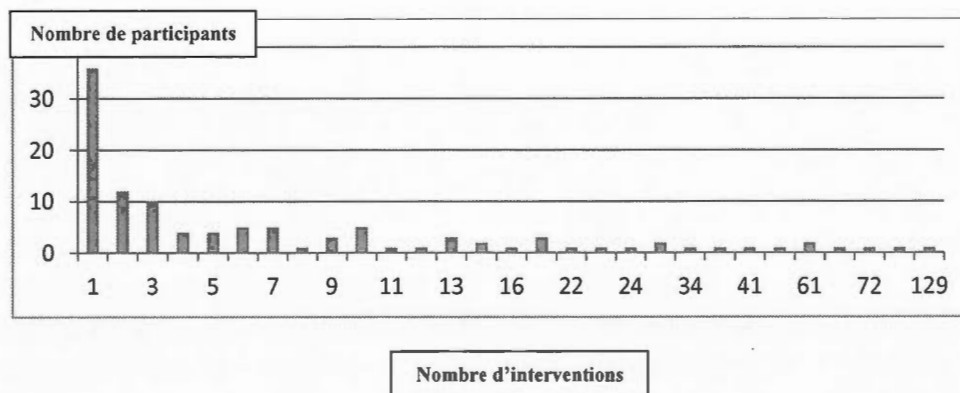
Notre recherche s'effectuant sur un effectif constituant la totalité de la population observée, c'est-à-dire n'étant pas un échantillon à partir duquel nous souhaiterions généraliser des résultats, nous pourrions indiquer nos résultats d'observation sans avoir besoin de procéder à des tests de χ^2 pour en valider la représentativité.

4.1.3 Un petit noyau de participants actifs conformément à la littérature

Si nous avons vu précédemment que la littérature évoque rarement la manière de délimiter les niveaux de contribution, elle souligne par contre régulièrement l'existence d'un noyau de contributeurs plus actifs : 10% des locuteurs produiraient de 50 à 70% des messages (Akrich et Méadel, 2009). D'autres auteurs, tout en présentant des proportions variables, montrent également cette « *émergence d'un petit groupe de participants au sein d'un agrégat* » (Beuscart, 2009; Boullier, Le Bayon, et Philip, 2010; Clavier et al., 2010) mettant ainsi en évidence la bipolarité qui semble caractériser les communautés virtuelles (Latzko-Toth et Proulx, 2007).

En ce qui concerne notre effectif, nous retrouvons ces proportions puisque 10% de l'effectif (soit 11 participants) sont à l'origine d'environ 56% des interventions (soit 678 interventions).

Figure 4.1 : répartition de l'effectif en fonction du nombre de contributions



Lorsque nous étendons ce calcul à notre classe des « gros contributeurs », cette règle reste valable puisque les 15 plus gros contributeurs (14 % des 111) produisent 64% des 1 212 interventions (soit 773 interventions). De ce point de vue, notre fil de discussion est similaire à la plupart de ceux analysés dans les études sur les forums. Le nombre d'interventions varie fortement d'un individu à l'autre et s'échelonne de 1 à 129 (figure 4.1).

4.1.4 Un changement de vocation du fil

Le message initial du fil émane d'un utilisateur de DXM lassé de la multiplication de fils sur le sujet. C'est pourquoi il souhaite réunir la thématique sous un seul et même fil et propose aux contributeurs intéressés de venir raconter leurs trips et de partager leurs connaissances.

Participant n° 5 : While i wait for the awesome trip to start kicking in, i decided to make a thread for all those DXM abusers out there to post in/share stories and stuff (to prevent all these dxm trip threads). First off, if you're new to robotripping, check out this thread for all your basic knowledge.¹⁶

On voit que le fil est initialement destiné aux pratiquants présents sur le forum (*DXM abusers out there*) et vise à les faire partager (*share*). Toutefois une possibilité de s'auto-former est ouverte pour les néophytes (*if you're new to robotripping*) puisqu'il leur est proposé un lien pour acquérir la connaissance de base pour utiliser la substance en toute sécurité. Le contenu du message ne laisse toutefois pas supposer que le « posteur » initial vise à créer un cours pour débutants en DXM. C'est pourtant en partie ce que va devenir ce fil.

Cette transformation de la fonction du fil est également remarquable au niveau des modes de contributions. À l'issue de l'analyse, nous constatons que 11% des interventions contiennent une question (c'est-à-dire une demande d'information, de conseil...) et que 16% constituent des récits d'expérience. Ces résultats pourraient nous laisser croire que la priorité est donnée au partage d'expérience tel que le suggérait le premier message du fil. Toutefois nous pouvons constater que ces deux façons de participer n'ont pas du tout le même impact sur la

¹⁶ Rappel : nous avons décidé de conserver tout au long de ce rapport les citations en anglais afin de ne pas trahir le texte initial par de mauvaises traductions. Nous avons enlevé ou modifié certains éléments afin que les extraits ne soient pas retrouvables par Google ou un autre moteur de recherche. Nous avons également décidé pour chaque citation de préciser de quel participant il était question afin de laisser au lecteur la possibilité de les retrouver au fil des différentes citations et de façonner leur propre impression et peut-être leur propre profil. Cela devrait contribuer à rendre plus vivante la lecture des résultats.

vie du forum. En effet, tandis que les récits d'expérience appellent peu de réactions, ce sont les questions qui vont être à l'origine des différentes discussions qui vont structurer le fil. Ainsi le fil ne contient qu'une centaine de récits d'expérience, les autres messages (environ 1 100) trouvent leur origine dans les questions. Près de 90% des échanges du fil sont consécutifs aux questions posées. Nous avons l'impression que le fil a pris une orientation non envisagée initialement par son créateur, l'arrêt de participation rapide de ce dernier du fil pourrait éventuellement le laisser supposer.

Les questions sont plutôt posées par la classe des « petits-moyens contributeurs » qui en enchaînent souvent plusieurs d'affilée pour satisfaire totalement leurs interrogations. Toutefois, chez deux gros participants (n°3 et 4), les questions comptent pour 15% de leurs interventions, ce qui est une exception dans cette classe où les questions sont rares. Cela illustre l'évolution sur le fil de ces deux contributeurs : arrivés néophytes, c'est en posant beaucoup de questions qu'ils construisent peu à peu le savoir qu'ils commencent alors à diffuser. Ce sont donc d'anciens « petits-moyens contributeurs » qui sont devenus de « gros contributeurs ». Nous reviendrons à plusieurs reprises dans ce chapitre sur ces constats de « contre-exemples » au sein de la classe de contribution.

Constat

Le fil de discussion se fondait sur le projet d'un partage d'expériences. Celui-ci s'est progressivement transformé en un site de formation pour utilisateurs néophytes, offrant ainsi une tribune à des utilisateurs experts.

Si cette fonction du fil n'était sans doute pas l'objectif poursuivi par son créateur, le résultat est particulièrement plus riche. En effet, les récits d'expérience apportent rarement un recul réflexif sur sa pratique personnelle, les conteurs se limitant surtout à des descriptions. En revanche, les questions permettent à ceux qui répondent d'avoir un regard distancié sur leur pratique et d'en extraire des détails qu'ils n'auraient pas forcément mis en évidence autrement. Dans le cas du récit, le lecteur apprend seul à partir des informations données, dans le cas des questions, il y a une interactivité entre les questions et les réponses ainsi qu'entre les contributeurs eux-mêmes, et celle-ci permet de construire autrement sa connaissance.

4.1.5 Les fils : des espaces interconnectés

L'analyse qualitative des données prélevées dans différents fils de discussion issus du forum que nous étudions permet de montrer que ces derniers ne sont pas totalement indépendants. Dans le fil que nous analysons, il existe, d'une part, des références explicites à d'autres fils invitant à aller les consulter et, d'autre part, nous rencontrons des participants qui se sont déjà rencontrés sur d'autres fils.

Dans son message introductif, le créateur du fil (le participant n°5) invite les futurs visiteurs en recherche d'information à se rendre sur un autre fil concernant le DXM, fil créé quelques mois auparavant par le participant n°33. Le premier message de ce fil offre une explication très détaillée qui définit ce qu'est le DXM : où l'on peut se le procurer, ce que l'on est censé ressentir et la posologie à prendre. Il détaille également les différentes formes galéniques à disposition, avertit des dangers pour la santé liés à la combinaison de certains ingrédients présents dans les sirops ou à la prise associée à d'autres substances comme l'alcool ou les antidépresseurs. La volonté d'encadrer la pratique de manière sécuritaire est largement visible puisque tous les points extrêmement importants, parfois vitaux, sont écrits en rouge ou/et en gras :

Participant n°33 :

- DEATH: 20+ mg/kg (1360+mg for a 150lb (68kg) person)

- And finally.. AVOID DXM if you've taken any sort of antidepressant drug

La lecture de ce fil, commencé le 22 mars, i.e. sept mois avant le début du fil que nous analysons, nous permet, d'une part, de constater que le participant n°33 est un grand expert du sujet (alors qu'il est plutôt un petit contributeur avec 9 interventions sur le fil étudié) et, d'autre part, de mieux comprendre l'influence qu'il peut avoir sur d'autres contributeurs, notamment sur le participant n°1, que nous pourrions qualifier d'expert-leader et qui ne réplique jamais lorsque le n°33 exprime un avis opposé au sien. C'est une illustration des notions d'interdiscours (Todorov, 1981) et d'histoire conversationnelle (Golopentja, 1988) : ce à quoi nous assistons dans le fil tire parfois ses origines ailleurs.

*Participant n°1 : Hey, it you again, Ms. Information
150-180mg? Really?*

Dans cet exemple (tiré de notre fil), le participant n°1 fait manifestement allusion au fait qu'ils se connaissent d'un autre fil, le surnom donné laisse penser que le n°1 n'apprécie pas le

n°65 et invalide presque son expertise, la suite du message concerne plus précisément l'actualité du fil et illustre à nouveau une mise en doute des propos du n°65.

L'observation des échanges sur l'autre fil permet également de rencontrer des contributeurs qui sont des visiteurs du fil que nous étudions. Cela est d'autant plus intéressant que le principal contributeur de notre fil, le n°1, celui qui apparaît comme le « super -expert », est en phase d'apprentissage sur ce fil qui précède le nôtre de quelques mois, on le voit faire des découvertes expérientielles au fil des messages et c'est le participant n°33 qui tient le rôle de super expert sur ce fil-là.

La lecture de deux fils distants de sept mois permet non seulement de faire apparaître la construction d'un savoir chez un individu, mais en plus de distinguer l'acquisition d'une norme de pratique qu'il va véhiculer à son tour.

4.1.6 Définir l'expertise sur le fil

4.1.6.1 Comment évaluer l'expertise des contributeurs ?

Comme nous l'avons déjà évoqué, l'expérience pratique est désormais intégrée dans la notion d'expertise qui ne se limite plus à la seule maîtrise de connaissances théoriques (Collins et Evans, 2002).

En ce qui concerne les contributeurs de notre fil, comment juger de leur expertise, alors que nous n'avons nous-mêmes ni expérience dans le détournement de médicaments ni connaissances pharmacologiques? C'est pourquoi, nous avons décidé de faire confiance aux contributeurs-experts du fil (c'est-à-dire interprétés comme tels) et à leur jugement éclairé et de considérer comme « expert » tout propos ne provoquant pas de réaction négative, d'opposition, ou de correction de la part de plusieurs autres contributeurs. Autrement dit tout propos accepté par la communauté sera jugé comme témoignant de l'expertise.

4.1.6.2 Différentes manières d'exprimer son expertise

Nos nombreuses heures d'étude du fil nous amènent à penser que l'expertise n'est ni monolithique ni réservée à une petite poignée de spécialistes. Nous avons constaté que l'expertise est présente chez de nombreux contributeurs à différents niveaux et qu'elle n'est

pas exploitée de la même manière. Certains consacrent beaucoup de temps à la diffuser tandis que d'autres ne le font que de manière épisodique voire exceptionnelle. Ce constat suggère qu'il n'y a donc pas toujours de lien entre le nombre de contributions et l'expertise effective. D'ailleurs, certains néophytes très bavards affichent pour leur part une contribution importante alors qu'ils ne développeront une expertise que plus tard voire n'en développeront pas du tout (tout au moins, durant la période que nous avons étudiée). C'est ainsi que se dessinent plusieurs idées :

- si le terme « leader » réfère au nombre de contributions et à l'impact que le contributeur a sur l'animation du fil, il faut distinguer les statuts « d'expert » et de « leader » : les leaders sont souvent experts, mais il existe quelques exceptions, et réciproquement, les experts peuvent être leaders, mais seul un petit nombre décide de le devenir,
- le type d'expertise peut s'envisager d'un point de vue qualitatif : il varie en fonction du contenu et de la maîtrise des connaissances,
- le statut d'expert varie en fonction de la volonté ou non de partager régulièrement son expertise.

Nous avons établi une typologie qui distingue type d'expertise et statut d'expert. A ce stade, nous présentons uniquement les grands traits de cette typologie afin d'aider le lecteur à se repérer. À la fin du chapitre 4, une fois l'ensemble des résultats analysés, nous en proposerons une formulation plus détaillée présentant les caractéristiques de chaque type d'expertise.

Les types d'expertise:

- La super expertise : maîtrise simultanée de connaissances expérientielles et théoriques.
- L'expertise simple : maîtrise majoritairement de connaissances expérientielles
- La pratique éclairée : connaissance récente et limitée acquise sur le fil

Les statuts d'expert :

- l'expert-leader contribue beaucoup et régulièrement.
- l'expert discret contribue avec parcimonie et irrégularité.
- l'expert-lecteur contribue de manière exceptionnelle.

4.2 L'étude des interactions sur le fil de discussion

4.2.1 Une dynamique conversationnelle

Durant l'année, les 111 contributeurs ont émis 1 212 interventions réparties en 189 interventions initiatives¹⁷ (16%) et 1 023 interventions réactives¹⁸ (84%) (annexe C, tableau 1). On constate donc qu'une très large majorité d'interventions se situe au sein d'une conversation tandis que peu de nouvelles conversations sont lancées. Ces nouveaux sujets comprennent les questions qui attendent réponse et lancent les débats, ainsi que les récits d'expérience qui n'attendent pas forcément de réaction. Contrairement à ce qu'Akrich et Méadel ont observé dans leur étude, ce sont rarement les leaders qui lancent les sujets de discussion sur le fil, mais plutôt les nouveaux et les néophytes en DXM. Il n'y a donc pas d'animateurs attirés sur le fil. En revanche, nous observons comme Akrich et Méadel (2009) que ces leaders participent beaucoup aux discussions.

4.2.2 Des conversations (séquences) de longueur variable

Notre fil de discussion est composé d'une succession de conversations. Certaines parfois se jouent simultanément, il s'agit pour le lecteur de repérer à laquelle des conversations en cours le nouveau message se rapporte. La plupart des participants font l'effort nécessaire pour que le lien soit aisément repérable ; de temps à autre, il apparaît moins nettement. La longueur des conversations est variable : les plus courtes sont limitées à une seule contribution (par exemple les récits d'expérience qui ne reçoivent aucun commentaire, les annonces d'expérience sans question, les questions ou les interventions qui ne reçoivent pas de réponse...) et la plus longue comprend quarante messages (voir les résultats détaillés dans l'annexe P). Nous avons établi une typologie fondée sur le nombre de messages contenus dans chaque conversation :

- 60 % sont très courtes (de 1 à 4 messages),
- 20% sont courtes (de 5 à 9 messages),
- 8% sont de taille moyenne (de 10 à 15),
- 8,5% sont longues (de 16 à 24),

¹⁷ Les interventions qui initient une conversation.

¹⁸ Les interventions qui répondent à d'autres.

- 3,5% sont très longues (de 25 à 40).

80% des conversations sont donc de courtes à très courtes. Elles comportent les messages sans réponses et ceux qui contiennent quelques réponses qui se complètent sans redondance. Cette domination des conversations brèves manifeste le caractère consommatoire de la plupart des messages initiatifs. Le faible nombre de discussions longues ayant lieu hors de situations conflictuelles laisse apparaître un nombre restreint de débats de fond. D'ailleurs, aucun sujet en tant que tel n'est lancé, la plupart des conversations débutant par une question pratique en vue d'une pratique imminente.

Comment expliquer que certaines conversations perdurent dans le temps ? Grâce à l'analyse qualitative des échanges, nous avons observé trois situations. Dans un premier cas, le contributeur initiateur de cette conversation multiplie les questions de relance : cette conversation a l'apparence d'une succession de petites conversations sur des sujets connexes, par exemple : le lieu d'achat, puis comment se présenter aux vendeurs, puis quoi regarder sur la bouteille... Dans un deuxième cas, les conversations perdurent en raison de situations de conflit ou de désaccord profond. À ce moment-là, les contributeurs ne craignent pas d'être redondants. Par exemple, lorsque les contributeurs apprennent que le participant n°3 n'a que 13 ans, ils sont nombreux à lui faire part de leur désaccord sur le fait de consommer DXM à cet âge précoce. Il semble qu'ici la transgression de la norme d'usage encourage la réaction et pousse à participer même si le contributeur précédent a déjà donné un avis analogue. Enfin, parler d'un sujet rarement abordé constitue le troisième et dernier cas favorisant les conversations longues. Par exemple l'annonce de la prise de jus de pamplemousse comme moyen d'augmenter les effets a motivé de nombreux contributeurs à participer (parfois à plusieurs reprises) à la conversation.

Les longues conversations connaissent régulièrement des changements ou des modifications de sujet en cours de route, voire la conduite de deux sujets en parallèle. Par contre on notera qu'il est exceptionnel que la conversation dévie de manière durable du sujet du DXM. L'exemple d'une conversation sur la mort éventuelle du participant n°3 traitée sur le mode humoristique est une dérive quasi exceptionnelle, notamment du fait de sa longueur (quinze messages). Elle est vraisemblablement liée à la personnalité atypique de ce participant, un jeune adolescent, qui se distingue par son âge ainsi que par son attitude enjouée et

humoristique. Les autres participants témoignent à son égard d'une attitude différente, à la fois plus taquine et plus paternaliste. Il est le seul contributeur à devenir un sujet de conversation de longue durée, à faire l'objet d'une dérivation humoristique. Alors qu'il commence un trip et ne donne plus de nouvelles depuis quelques minutes, la dérivation humoristique sur sa mort supposée débute :

Participant n°47 : did he died?
Participant n°1 : i dunno participant n°3 did u died?
Participant n°6 : guys i think he did died...
Participant n°19 : o god o shit
Participant n°47 : do we call police???
Participant n°1 : no call da ambulances
Participant n°13 : Oh shit oh shit. We need quicklime and shovels
Participant n°37 : I'm telling on you guys
Participant n°7 : I had nothing to do with this
Participant n°53 : your a bad trip sitter n°37
Participant n°3 : Fuck I leave you guys for 5 minutes and you all think I'm dead, the fuck is wrong with you [....

Nous avons d'ailleurs le sentiment que les certains contributeurs changent de rôle face à lui.

Plusieurs contributeurs sont très normatifs sur l'âge minimum pour prendre du DXM :

Participant n°11 : Then you probably shouldn't be doing DXM...
Participant n°6 : You're 13, and getting a whole ounce... Really..?
Participant n°8 : Noone should do DXM, but you especially. You're like 13.
Participant n°46 : 13 is too young to be doing drugs imo. I know you're going to disagree n°13 not stopping you, go nuts.
Participant n°13 : It is too young, try 16.

L'un d'entre eux, se fondant d'abord sur la justification médicale, a un discours presque menaçant que l'on attendrait plus chez un détracteur du détournement de médicament :

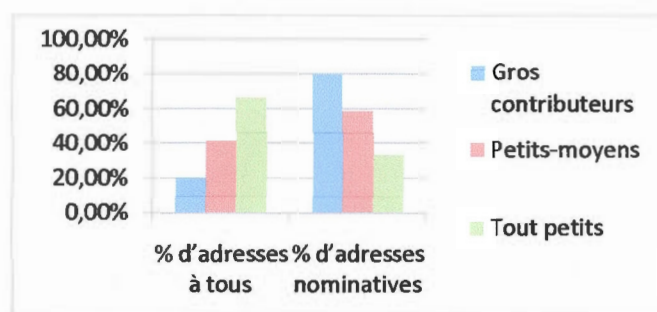
*Participant n°8 : It's not a matter of opinions. Your body is going through one of its toughest periods of development and you're fucking with it pretty hard. If you end up having developmental problems, **don't say we didn't warn you.***

4.2.3 Le cadre de participation : des modes d'adressage clairement différenciés

Au sein du cadre de participation, nous nous sommes intéressée au format de réception (qui écoute ?). Nous étudierons mieux le cadre d'émission (qui parle ?) dans les différentes parties ultérieures de ce chapitre, notamment lorsque nous dégagerons des profils de contributeurs.

S'adresser aux autres contributeurs peut se faire selon trois modalités (figure 4.2) : les participants peuvent s'adresser exclusivement à des individus, exclusivement au groupe ou bien de manière mixte, c'est à dire à l'un comme à l'autre. Nous avons considéré dans notre analyse que les interventions nominatives, bien que reçues par l'ensemble du groupe, étaient individuelles comme suggèrent de le faire également Beaudoin et Velkovska (1999) et Marcoccia (2004). L'intention initiale du contributeur étant de s'adresser spécifiquement à cet individu, il le fait clairement savoir en réutilisant son pseudonyme ou plus fréquemment, en recopiant tout ou partie du message auquel il répond. Parfois la reprise des quelques éléments du message permet de comprendre le lien entre les deux.

Figure 4.2 : modes d'adressage en fonction des classes de contribution



Chaque classe de contribution a une manière très spécifique de s'adresser aux autres. Ainsi l'on constate que les plus gros contributeurs préfèrent s'adresser aux autres de manière individualisée (près de 80% de leurs interventions) tandis que les tout petits contributeurs (une seule intervention) s'adressent majoritairement à l'ensemble du groupe (les deux-tiers de leurs interventions). La classe intermédiaire des petits-moyens est moins tranchée avec toutefois une majorité d'adresses nominatives. Derrière ces grandes tendances dans la manière de s'adresser aux autres, apparaissent des profils encore plus marqués : il existe des contributeurs qui s'adressent exclusivement au groupe ou exclusivement aux individus, même si la grande majorité des contributeurs utilise les deux manières (annexes D et D').

4.2.3.1 Ceux qui ne s'adressent qu'au groupe

Un quart des participants n'émettent aucune intervention nominative, autrement dit, ils ne s'adressent qu'au groupe. Il s'agit uniquement de petits contributeurs qui sont très majoritairement intervenus une fois sur le fil. Entre le tiers et la moitié d'entre eux ne

reçoivent aucune réponse à leur intervention, nous étudierons mieux leur cas dans une partie ultérieure.

Le contenu de leurs contributions est centré sur l'expérience qui s'exprime essentiellement sous la forme de partages d'expérience et parfois de questions comme l'illustrent les extraits suivants :

Participant n° 91: Is DXM really that awesome at higher doses? (question)

Participant n° 106 : I did 1/4 a bottle of some weird ass night time shit at my friends with another bud...so 1/2 a bottle. My friend got knocked out so me and the other guy decide to go walk around so I didn't. The only thing I could compare walking around to was the start of a thizz trip where you kinda feel really energized. So it's about 12 am and we're on this dirt road and I could of swore that I saw a flock of owl's take off all around us. After that we start walking back and I can feel a third kind of wave hitting me like a nice vike trip so I hurry to get home and I'm kinda just in a nice relaxed feeling. I fell asleep and woke up sober. (Récit d'expérience)

4.2.3.2 Ceux qui ne s'adressent qu'à des personnes nominatives

Parmi les 16 personnes (14%) qui ne se sont adressées qu'à des individus identifiables, on trouve majoritairement des participants à intervention unique et aucun gros contributeur. Ils sont plus nombreux à recevoir des réponses que la catégorie précédente.

L'analyse qualitative des messages met en évidence que les quelques personnes qui contribuent de manière uniquement personnalisée interviennent souvent de manière aidante et constructive par le biais de diffusion de connaissances et de conseils pratiques, parfois également de manière agressive quand le propos les dérange. On constate que malgré leur faible participation au fil, ces personnes s'inscrivent néanmoins dans son discours et réagissent si les normes de celui-ci sont transgressées. Cela témoigne d'une connaissance approfondie des normes du fil malgré leur contribution réduite.

Contrairement aux contributeurs s'adressant uniquement au groupe qui ne se présentent jamais en tant qu'experts, ceux qui s'adressent aux autres de manière personnalisée s'affichent implicitement en tant qu'expert en partageant de la connaissance ou en émettant des évaluations. C'est d'ailleurs l'occasion pour certains d'entre eux de critiquer les propos ou le comportement d'un autre contributeur.

Participant n° 92 : So DXM is the first drug you took? Wow dude, something's wrong (avis)

Participant n° 89 : Why do you have to be such an idiot? (Évaluation du participant n°88 qui a transgressé la norme des pratiques prescrites)

4.2.3.3 Ceux qui s'adressent au groupe ou à des personnes nominatives de manière mixte

Près de deux-tiers des participants s'adressent alternativement au groupe ou à des personnes nominatives. Tous les gros contributeurs interviennent de manière mixte, ainsi que la grande majorité des petits et moyens contributeurs. Toutefois 80% des gros privilégient les adresses nominatives tandis que les petits-moyens ont une répartition des deux types d'adresses plus équilibrée.

4.2.3.4 Des modes d'adressage qui confirment la validité de nos classes de contribution

Les tout petits contributeurs préfèrent s'adresser au groupe à part quelques-uns qui ne s'adressent qu'aux individus. Les gros contributeurs préfèrent quant à eux s'adresser aux individus. Le fait que chacune des classes de contribution ait un mode d'adressage différent confirme la pertinence de notre choix dans leur détermination. Les tout petits étaient les seuls à avoir plus de 50% d'interventions initiatives, sous forme de questions ou de récits d'expérience, c'est en effet un type d'interventions adressées plus généralement au groupe. Les gros contributeurs, pour leur part, avaient moins de 10% d'interventions initiatives, privilégiant la participation aux conversations plutôt que leur initiation. On peut y voir le choix de préférer répondre à des questions et de conseiller de manière individuelle. Quant à la catégorie petits-moyens contributeurs, cette partition entre adresses collectives et nominatives peut s'expliquer par une composition hétérogène du groupe, notamment par la présence simultanée d'experts peu bavards et de néophytes.

4.2.3.5 Une expertise qui s'exprime mieux dans les relations interpersonnelles

Nous avons décelé la présence de plusieurs experts dans la sous-catégorie spécifique des tout petits contributeurs s'adressant aux autres de manière nominative. Ce mode d'adressage

commun avec les experts gros contributeurs semble laisser apparaître que l'expertise a plus tendance à s'exprimer dans une relation interpersonnelle que de manière collective.

4.2.3.6 Un encadrement crédible : un nombre de contributeurs ignorés très limité !

Comme nous l'avons mentionné précédemment, certains contributeurs ne reçoivent jamais de réaction à leurs interventions (annexe E). Cela étant dit, la majorité des contributeurs fait l'expérience d'une absence de réactions à certains de leurs messages, mais rarement à la totalité. Certains auteurs disent d'ailleurs que l'absence de réponse fait partie des normes des forums (Beaudoin et Velkovska, 1999). Nous allons néanmoins nous intéresser aux dix-huit contributeurs qui n'ont, eux, *jamais* reçu de réaction à leur(s) intervention(s). Sont-ils ignorés par leurs pairs ? Avons-nous là l'illustration du constat de Gauducheu (2012) sur le fait qu'il existe néanmoins une certaine demande de soutien qui ne trouve pas réponse ?

Le premier constat est que ceux qui n'ont pas reçu de réaction sont généralement de petits à très petits contributeurs : trois-quarts ne font qu'une seule intervention sur le fil. Le second constat est que pour deux-tiers d'entre eux, s'adresser à tous est le mode d'interaction privilégié. Le constat suivant, issu de l'analyse qualitative des messages, met en évidence que deux-tiers des interventions en question sont des témoignages d'expérience qui n'appellent pas forcément de réaction, notamment si elles ne contreviennent pas aux normes de pratique prescrites. Le tiers de ces interventions étaient elles-mêmes des réactions à d'autres messages. Enfin, quatre messages reçoivent une ou plusieurs évaluations par le biais du dispositif d'évaluations des messages : on ne peut donc pas considérer qu'ils sont réellement ignorés.

Finalement, seules deux questions sont restées réellement sans réponse ce qui peut avoir frustré leurs auteurs (n°57 et n°95).

Participant n°57 (message n° 636 publié le 25 mars): "Theres 5 MG of DXM per 5 ML of this syrup, I would need roughly 110 ml of it to get me 1-2 plateau if I'm 50 KG, right?"

*Participant n°58 (message n° 637 publié le 25 mars): "Alright, **I've got a question. Based on Participant n°33's thread**, how long should I wait after a 2nd Plateau trip before I trip some more, and possibly go for a 3rd plateau?"*

La question du n°57 a la malchance d'être immédiatement suivie par une autre question présentant un double avantage en termes d'attractivité : mentionner le fil de référence préconisé et aborder un sujet moins redondant (le délai minimal entre deux trips) que celui de la question du n°57 (relation poids/dosage).

Participant n°95 (message n° 764 publié le 20 avril): "Anyone know where you can get it from online in powder form (in UK)? I've seen <http://ldfifty.net> but they seem to not be selling anything now."

La question du n°95 concerne l'approvisionnement en poudre de DXM et s'insère dans une conversation assez dynamique sur le « roboitch » (un effet de grattement désagréable lié à la prise de DXM). Est-ce le fait que son thème est trop récurrent et donc lassant ou est-ce l'intérêt pour la conversation en cours qui fait oublier la question ? Nous n'avons pas les moyens de trancher. Par contre, nous nous demandons si la non-réponse à sa question constitue une raison pour lesquelles il est un petit contributeur à l'échelle du fil ?

L'analyse qualitative des messages permet donc de souligner que le moment où la question survient peut expliquer l'absence de réponse, par exemple dans le cas où cette question est immédiatement suivie d'une autre ou lorsqu'elle est énoncée au milieu d'une conversation stimulante qui la rend invisible. Au final, le taux de non-réponse apparaît très faible, ce qui donne un certain crédit à la capacité d'encadrement des usages de ce fil de discussion (Thoër et Aumond, 2011).

4.2.4 Un intérêt général tourné vers l'acquisition ou la transmission d'informations

4.2.4.1 Le fil de discussion : un lieu de recherche d'informations plutôt que de construction de sociabilité

L'École de Palo Alto souligne que la communication relève à la fois du contenu du message et de la relation entre les locuteurs (Watzlawick et al., 1979). C'est pourquoi nous avons souhaité étudier la part de chacun de ces aspects à l'œuvre sur ce fil de discussion.

L'analyse quantitative du fil s'est fait selon une petite cinquantaine de catégories (annexe A : liste et description et annexe C, tableaux 1 à 5) qui ont émergé au fur et à mesure des lectures

successives. L'analyse thématique fait apparaître que plus des trois-quarts des catégories sont relatives au contenu tandis que moins d'un quart concerne les relations (annexe B).

4.2.4.2 Des connaissances basées sur l'expérience

À l'image de ce que suggère la littérature (Akrich et Méadel, 2007, 2009; Clavier et al., 2010), ce sont à la fois des connaissances expérientielles et théoriques qui circulent sur le fil. Les connaissances expérientielles sont quatre fois plus nombreuses que les connaissances théoriques. Cette expérience s'exprime au travers de récits descriptifs¹⁹ :

Participant n°5 : i was really sick last night so i decided to stay home. i had a bottle of bendryl dry cough (only ingredient is dxm) and some delsym (also only dxm) and i drank the bendryl first and i watched fear and loathing in las vegas and i sat there for an hour and i didnt feel like i was trippin hard enough, so i downed the other bottle and then i couldn't stay in my seat. I was hearin things, seeing things, it was whack. I kept getting up and searching my house for cigarettes but i would never find any :(I went to the bathroom and had some runny shits butit wasn't too bad. When i was done i looked in themirror and... i don't remember how long i was doing this for, but i just remember talk ing to myself in the mirror. It was like i knew it was me in the reflection, but it looked too real for me to understand so i thought it was somebody else. I started swearing at myself and eventually i heard a noise behind me so i went to investigate. [...]Laster on i got crazy roboitch and i couldnt stop scratching for an hour but then around ~1:00am my friends came and picked me up and smoked a joint with me and took me to get some coffee. My jaw wouldnt stop chattering and everyone wholooked at me noticed. I had trouble walking because my leg muscles were so tens e and i was slurring a lot of my words. Then we met these two indian guys who were actually pretty cool and they sold me two smokes for a dollar. [...]

L'expérience se transmet également par le biais des réponses données ou des avis partagés lors de conversations thématiques. Nous désignerons ce type de transmission par l'expression « partage d'expérience²⁰ » pour le distinguer du récit. Voici un exemple relevé au cours d'une conversation à propos de l'effet combiné entre le DXM et le fait de fumer :

Participant n°22 : the first (and only) time I did DXM I didn't feel much of anything like 2 hours in, then I smoked a bowl and things got crazy

¹⁹ Nous appelons « récit » les témoignages qui sont indépendants de tout autre message. Ils sont généralement uniquement descriptifs.

²⁰ Nous appelons « partage » les témoignages qui permettent de répondre à une question ou d'illustrer une prise de position dans une conversation.

Les informations expérientielles permettent d'éclairer immédiatement les nouveaux usagers sur les dosages, les formes galéniques, les effets, le goût, les moyens d'absorber les substances ou de se les procurer... L'expérience est également mise au service d'un meilleur encadrement des pratiques en mettant l'accent sur ce qui améliore le confort et la sécurité de l'expérience. En fonction de l'ancienneté de la pratique, l'expérience est seulement descriptive ou devient plus réflexive, le contributeur se positionne selon le cas plutôt comme un témoin ou plutôt comme un expert.

Participant n°1 : I figured out what it was after we started smoking weed. I had all of the physical and subconscious effects of the drug (i.e. -felt physically drunk, disconnected from reality, disconnected from time), but I didn't have the mental aspect of the trip. I was completely clear. I lost touch with reality, but I was basically sober. Then, when I smoked weed, I got insanely high. What happened was the marijuana filled that void. I had all of the physical/subconscious effects of the DXM and the mental effects of the marijuana.

En ce qui concerne les connaissances théoriques, elles sont rarement accompagnées de leur source, ce sont souvent des affirmations qui sont présentées comme vraies et qui d'ailleurs sont rarement contestées :

Participant n°15 : you mean centripetal force, not centrifugal. although centrifugal force is relevant to this situation, by spinning it you create centripetal force, and that's what separates the mixture; centrifugal force actually works against it and brings the liquids back together again.

Participant n°10 : Grapefruit juice only does so because of its CYP3A4 content, which causes more DXM to be metabolized and increases its dissociating effects.

Les contributeurs font rarement la démarche de justifier leur référence en indiquant l'endroit où elle peut être retrouvée.

*Participant n°108 : This site is super informative, + erowid of course.
<http://www.dextroverse.org/>*

Les connaissances théoriques abordées ne sont que rarement récurrentes. On ne les rencontre souvent qu'une fois sauf dans le cas d'une conversation spécifique sur un sujet précis.

Ces constats corroborent ce que la littérature relate quant à la répartition des connaissances expérientielles et théoriques sur les forums. Toutefois, nous observons une légère différence

avec les résultats obtenus avec une recherche menée sur Doctissimo dans laquelle il était annoncé que le besoin en informations (c'est à dire exprimé en question) constituait 20% des messages, alors que sur ce fil, ce besoin ne se rencontre que dans 11% des interventions, soit la moitié.

Les connaissances expérientielles sont donc beaucoup plus régulièrement convoquées que les connaissances théoriques par les contributeurs. Ces dernières sont utilisées par les gros contributeurs, mais également par les tout petits. Ceci contribue à nous faire penser que nous trouvons des experts confirmés dans ces deux classes de contribution. L'analyse qualitative des messages fait apparaître que ces connaissances théoriques sont rarement justifiées, et ce, quelque soit la classe à laquelle appartient le contributeur. C'est toutefois chez les tout petits qu'elles le sont le plus, ce qui participe à construire notre idée de l'existence d'experts discrets qui lisent le fil en retrait, en s'exposant rarement. La catégorie des petits-moyens utilise peu les connaissances théoriques. Cela ne signifie pas pour autant l'absence d'expertise dans cette catégorie, mais le recours à une expertise moins fondée sur ce type de savoir. On peut y voir la distinction que fait Shanahan (2010) entre l'expertise « scientifique » et l'expertise « personnelle » fondée sur l'expérience. Par ailleurs, le fait que l'utilisation du DXM à des fins récréatives relève de pratiques illicites explique sans doute l'absence ou la rareté de sources théoriques sur lesquelles s'appuyer, à la différence d'autres sujets ou pratiques comme le cancer qui font très souvent l'objet de publications.

4.2.4.3 Un aspect relationnel non négligeable

Comme nous l'avons souligné précédemment, les catégories relationnelles sont le parent pauvre du fil, mettant ainsi en évidence que pour cette communauté virtuelle spécifique, le « relationnel » n'est sans doute pas la motivation principale d'appartenance. Toutefois, 1/5 des échanges contiennent malgré tout des marques d'amabilité ou au contraire d'agressivité, de moquerie, etc. montrant que l'aspect relationnel joue tout de même un rôle non négligeable. Cet aspect des échanges permet de témoigner de sa proximité ou au contraire de son hostilité envers quelqu'un, ce qui participe à la création d'un groupe, en tant que phénomène communicationnel émergeant des interactions (Saint-Charles et Mongeau, 2006).

4.2.4.3.1 Une tendance à la courtoisie

Les trois types de contributeurs semblent s'exprimer cordialement avec la même fréquence. L'analyse qualitative montre que ces marques de cordialité se traduisent sous forme d'encouragements, de souhaits de bon déroulement d'expérience ou de remerciements. Notons que cette dernière forme ne concerne pas les tout petits contributeurs) :

Participant 44 : I rated heart, reading this post made me smile In a nice way. I hope you enjoyed your trip. :)

Participant n°41 : Good luck man, hope you have a good trip. I'm going to go search through medicine cabinet for cough medicine

Toutefois, l'observation de l'écart type de la catégorie « aimable, bienveillant... » (annexe C, tableau 4) montre en fait de grandes différences. Seuls les très gros contributeurs font quasiment tous (13 sur 15) preuve de cette courtoisie à plusieurs reprises.

Participant n° 5 : thanks haha. [...]

Participant n°2 : Thanks for the advice guys. I've left adequate time for food to go down, so am dosing now! Wish me luck!

Les gros contributeurs témoignent régulièrement des marques de cordialité et la majorité d'entre eux exprime au moins un remerciement. L'analyse qualitative des messages suggère que les contributeurs de cette classe disposent d'aptitudes communicationnelles spécifiques. Les gros contributeurs seraient finalement des « communicateurs » avec des compétences en matière de prise de DXM, qui leur permettraient de se faire accepter en tant que « leaders ». L'approche du leadership dite « des styles d'interaction » souligne que ceux qui sont leaders ne devraient pas leur statut à des traits de leur personnalité, mais à leur manière de communiquer : ils parviendraient à influencer le groupe sans autres moyens que la communication et prendraient plus souvent la parole (Mongeau et Saint-Charles, 2005). Moscovici (1988) confirme pour sa part que la maîtrise de certaines habiletés de communication jouerait un rôle certain dans l'émergence du leadership. Sur le fil étudié, ceux dont l'expertise en DXM est notablement reconnue peuvent détenir une double casquette de leader-expert. Et c'est fort probablement grâce à leur expertise interactionnelle (fondée sur leurs habiletés relationnelles) que leur expertise notionnelle (fondée sur leurs connaissances)

est mise « en valeur et en volume », contrairement aux experts « tout petits contributeurs » dont les propos présentent rarement une mise en forme courtoise (deux d'entre eux). Ces marques de courtoisie ne sont en outre rencontrées que chez le tiers des petits-moyens.

Cette tendance est confirmée par l'observation de la catégorie « remerciements ». 60 % des gros contributeurs (9 sur 15) remercient au moins une fois. On notera que deux d'entre eux, anciens néophytes, ont commencé leur participation au fil en posant beaucoup de questions et en remerciant plus que tout autre contributeur. Même si cette remarque ne concerne que deux acteurs sur les quinze, elle renforce l'idée que les gros contributeurs font plus d'efforts pour s'inscrire dans une relation interpersonnelle de qualité. Pour leur part, moins de 20% des petits et moyens contributeurs sur le fil du forum (11 sur 60) témoignent de marques de remerciement.

Ils sont ceux chez qui le taux de remerciement est le plus élevé, toutefois l'écart type élevé montre que leur pratique est particulièrement hétérogène, ce qui s'explique peut-être par le caractère mixte de cette catégorie (expert discret et néophyte). Or, il est difficile de savoir si les remerciements émanent des premiers ou des seconds. Une étude séparée des deux profils permettrait de voir s'ils présentent une tendance spécifique en matière de remerciements. En ce qui concerne les tout petits contributeurs, aucun d'entre eux ne remercie.

L'absence de marques de courtoisie ou de remerciements chez les très petits contributeurs peut révéler une attitude « consommateur » dans cette classe. On peut aussi voir dans cette absence de marque de courtoisie ou de remerciement un mode de communication caractéristique des jeunes adultes ou des adolescents, moins familiers de ce mode d'interactions.

4.2.4.3.2 Quelques gros contributeurs très sarcastiques

Si l'ensemble des gros contributeurs expriment régulièrement des marques de cordialité, de bienveillance ou de soutien, douze d'entre eux expriment également des sarcasmes, de la moquerie au dénigrement pur et simple. Les gros contributeurs qui utilisent le plus cette manière d'entrer en relation avec les autres laissent d'eux une image peu courtoise et même assez agressive. Si l'on prend l'exemple du participant n°5 (le créateur du fil), 13% de ses interventions sont peu cordiales:

Participant n°5

- *wtf happened to you, you were the one to go to for dxm advice*
- *your a faggot please stfu*
- *what are you? a bitch? [...]*

Quant au participant n°1, si seulement 8% de ses interventions peuvent être qualifiées de désagréables, c'est lui qui en a le nombre le plus élevé en valeur absolue et qui expose donc le plus le lecteur à ses changements d'humeur et à ses agressions :

Participant n°1

- *I don't know who the fuck you think you are, put I don't take advice from rookie faggots.*
- *Well pully for you. You want a cookie or something?*
- *How apout next time, instead of asking stupid fucking questions, you just read the DXM threads. We have enough of them.*

Chez les « petits-moyens », la situation est très contrastée : nous constatons que deux individus (sur 60) modifient profondément le résultat général de leur classe : à eux-seuls ils expriment la moitié des marques d'agressivité (10 sur 21). Cela est lié au fait que les « petits-moyens » investissent peu le registre relationnel. S'ils montrent peu leur gratitude, ils ne manifestent pas non plus leur agressivité, pas plus qu'ils n'expriment de marques de cordialité. Quand aux tout petits contributeurs, ils s'expriment de manière assez neutre, sauf dans les désaccords comme nous le verrons dans la partie suivante. Bien que les sarcasmes marquent durablement les esprits parce que le vocabulaire utilisé peut être insultant, sur l'ensemble du fil, ce sont finalement les expressions de courtoisie qui dominent (7% des interventions contre 6% de sarcasmes), constat renforcé par l'ajout des remerciements (3%).

4.2.4.3.3 De gros contributeurs pédagogues

Le fil de discussion n'est pas un lieu de concorde. Bien au contraire, des avis divergents sont régulièrement exprimés. Toutefois, la manière d'afficher son désaccord varie selon les individus. Certains contributeurs en restent au débat d'idées non émotif, tandis que d'autres, au contraire, sont extrêmement réactifs. Nous avons relevé 160 cas de désaccords exprimés de manière neutre, soit 13% des interventions contre à peine plus de 3% (40 cas) exprimés de

manière agressive. On note que tous les gros contributeurs sans exception expriment leur désaccord, ils le font en justifiant leur réponse de manière construite et généralement neutre :

Participant n°6 : It really is a no-go dexting with guaifenesin in the active ingredients. If you really can't find anything with just DXM, it probably won't kill you, but the overdose is 2400mg or 2.4g.

Certains gros consommateurs expriment même leur désaccord dans près de 25% de leurs interventions ! Toutefois, avec 3% d'interventions agressives, c'est la classe qui recourt le moins à cette manière de s'adresser aux autres. On peut y voir une confirmation des compétences communicationnelles évoquées précédemment. Les rares qui expriment leur désaccord avec agressivité semblent mal supporter la contradiction et la vivre comme une invalidation de leurs connaissances :

Participant n°9 : Alright guess what? FUCK YOU! I gave you a fucking advice because I don't want some random dude on the internet to have a pad-trip on DXM. Seeing that you are not opened to my help, I'd just say take it, drink all the pot, drink like you want I just don't give a fuck.

En ce qui concerne les petits et moyens contributeurs sur le fil du forum, une moitié n'exprime jamais de désaccord, tandis que pour l'autre moitié, cela occupe un pourcentage très élevé de leur participation, allant jusqu'à représenter les trois quarts de leurs interventions. 10% d'entre eux poussent le désaccord jusqu'à l'agressivité :

Participant n°38 : You don't understand his post because you are incapable of comprehension. pussy

La dichotomie des résultats dans cette classe illustre à nouveau sa composition partagée entre néophytes et usagers experts. Quant aux tout petits participants, ce sont eux qui ont la proportion la plus grande (11%) de manifestations agressives de désaccord. Un tiers des désaccords sont exprimés calmement contre deux-tiers de manière agressive :

Participant n°89 : Why do you have to be such an idiot?

Participant n°96 : Sounds like half bullshit to me. Swinging it around will put centrifugal force into it, which will settle all the mixtures in a different way. The same way they do to get white blood cells from blood.

L'analyse qualitative des messages met en évidence que la généralisation de l'expression de son désaccord semble viser à protéger la diffusion de connaissances de qualité. Le fait que les discordes s'éteignent lorsque la personne «déviant» est mise en minorité par les autres, ou lorsqu'elle fait amende honorable, pourrait signifier que seule est admise la transmission du discours officiel et normé, c'est-à-dire celui rédigé par le participant n°33, auquel le créateur du fil fait référence dès le premier message et qui est régulièrement rappelé aux nouveaux venus. Les conflits les plus intenses n'opposent d'ailleurs pas des experts-leaders reconnus du fil entre eux (une exception entre le n°1 et le n° 10), mais opposent ces experts-leaders à des «pseudos» experts dont le passage sur le fil sera très bref, souvent le temps de l'altercation. L'omniprésence de ce discours normatif conduit sans doute au fait que l'introduction de nouvelles connaissances est un phénomène marginal. Ce sont plutôt des connaissances existantes qui sont sans cesse (re)proposées aux nouveaux-venus. Ce constat rompt d'ailleurs avec la littérature qui souligne au contraire que la critique est un moyen de réactualiser le savoir sur le fil (Beaudoin et Velkovska, 1999). Dans notre cas, la critique semble surtout alimenter le savoir de personnes qui n'ont pas de statut d'expert et qui viennent juste chercher des informations de base sur le DXM, et n'actualise les connaissances qu'en de rares occasions.

Si la plupart de ces désaccords sont émis avec un ton neutre et courtois, ils sont exprimés, dans certains cas, avec une certaine agressivité, parfois purement gratuite, par exemple sous la forme d'insultes (n°88) ou défensive (n°42), comme l'illustrent les exemples suivants :

Participant n°88 : all you pussies [..].

L'échange suivant illustre une réaction à l'agressivité d'un message précédent du participant n°42 :

participant n°42 : pussy. i downed at least 9000mg of gualfenasin and never even got close to puking.

Participant n° 61 :

HUURRR, YOU'RE A PUSSY BECAUSE YOUR BODY FUNCTIONS DIFFERENTLY.

If you honestly can't get the concept through your head, think of it this way. Think of someone with a learning disability, you wouldn't ridicule them for getting a lower

score on a test, they aren't as smart because that's how their body functions. To ridicule them would be stupid because you're attacking them on something they likely can't help.

4.2.5 Profils d'interaction obtenus par l'analyse de contenu

À ce stade d'analyse, nous pouvons dresser un premier portrait des trois classes de contribution observées. Précisons que ces profils seront complétés et affinés dans les parties subséquentes de ce chapitre. Avant d'exposer ces profils d'interaction, synthétisons nos résultats relatifs à l'expertise et au leadership.

4.2.5.1 « Super-expertise », « expertise simple » et leadership

Notre analyse nous a permis de distinguer deux types d'expertise apparaissant dans les trois classes de contribution. On distinguera la « super-expertise », combinant connaissances théoriques et expérientielles poussées avec une réflexion générale sur ce que doit être une pratique raisonnée de la prise du DXM, de l'« expertise simple » caractérisée par une certaine pratique, mais moins étayée par des connaissances théoriques ou une réflexion sur la pratique.

Le fait d'être un super-expert ne garantit toutefois pas le statut de leader du fil. Celui-ci est également fonction du nombre de contributions postées et de la qualité relationnelle des messages. Seul un petit nombre de leaders dispose d'une expertise moindre, mais leur forte activité et leur manière de communiquer leur confèrent ce statut. Le leadership sur le fil est donc avant tout déterminé par la fréquence de contribution et la qualité de la relation établie, et est renforcé par le niveau d'expertise. On notera un cas particulier : le participant n°33 dispose manifestement du statut de leader sans pour autant être un gros contributeur sur le fil. Il semble avoir « importé » son statut de leader obtenu sur un (ou plusieurs) autre(s) fils, ce qui suggère que ce statut est transférable.

4.2.5.2 Les gros contributeurs

C'est la classe la plus homogène. Dans la quasi-totalité des catégories, c'est elle qui a les écarts types les plus réduits, soulignant ainsi une relative régularité de comportement d'un

individu à l'autre. Les gros contributeurs s'adressent très majoritairement à des personnes nominatives. Dans 9 cas sur 10, ils préfèrent participer à des conversations existantes plutôt que d'en initier de nouvelles. Cela se manifeste notamment en réagissant à d'autres interventions, sous la forme de conseils, d'avis et de commentaires sur les propos tenus. Afin d'affiner leur compréhension de la situation et de personnaliser la réponse ou le conseil qu'ils vont offrir, ils posent régulièrement des questions d'approfondissement aux contributeurs qui posent une question. Les réponses qu'ils fournissent sont surtout basées sur leur propre expérience, bien qu'ils partagent également, mais moins, des informations théoriques dont ils justifient rarement la provenance. Les gros contributeurs parlent de tous les sujets, qu'il s'agisse des effets, du goût, de l'approvisionnement, des précisions sur les dosages ou sur la forme galénique à privilégier et enfin sur la sécurité de la pratique. Ce sont les thématiques qui sont abordées dans les questions qui leur sont posées. Un petit nombre d'entre eux évoquent l'abandon de la prise de DXM parce qu'il ne leur convient pas.

La très grande majorité de ces contributeurs exprime des marques de cordialité sous la forme de remerciements, de soutien ou d'encouragement aux néophytes qui se lancent dans l'expérience du DXM. Un certain nombre d'entre eux n'hésitent pas à user de sarcasmes plus ou moins tranchants. Lorsqu'ils sont en désaccord, ils les expriment généralement sans agressivité et mettent l'accent sur la qualité de l'information véhiculée sur le forum et montrent leurs qualités pédagogiques. Toutefois, certains d'entre eux extériorisent parfois leur désaccord avec animosité, notamment lorsqu'ils pensent que leur expertise est remise en cause, ce qui les pousse parfois à invalider l'expertise de ceux à qui ils s'en prennent.

Les gros contributeurs sont majoritairement composés de personnes qui avaient déjà une pratique du DXM avant le début du fil. Ceux qui ont découvert le DXM grâce au fil n'ont pas tous évolué de la même manière. Certains sont rapidement devenus des super-experts en la matière (ils multiplient les expériences et font part de leurs connaissances théoriques), un s'est posé en conseiller-expert peu de temps après sa première expérience (recevant d'ailleurs la critique d'un néophyte remettant en cause son expertise), d'autres ont mis plusieurs mois avant de partager leur expérience pour répondre à une question. Le dernier gros contributeur arrivé sur le fil n'a jamais dépassé le stade du contributeur consommateur.

La très grande majorité des gros contributeurs se caractérise donc par son expertise, toutefois celle-ci est plus ou moins développée en fonction de l'ancienneté de la pratique ou de l'investissement personnel à développer sa connaissance. Plusieurs des éléments cités précédemment montrent que les gros contributeurs disposent d'aptitudes communicationnelles qui apparaissent plus distinctement que dans les autres classes de contribution. Ce sont dans leurs échanges que l'aspect relationnel est le plus présent.

4.2.5.3 Les petits et moyens contributeurs

Cette catégorie est moins homogène que la précédente. On y observe la présence de deux profils totalement différents. Les plus nombreux sont des néophytes qui viennent demander au groupe des renseignements sur la pratique. Le statut de « débutant » induit la présence de thématiques spécifiques dans leurs interventions : l'annonce d'une prise de DXM, soit en direct soit dans un futur proche (il est souvent précisé qu'il s'agit de leur première fois), la description de soi, la demande de précision sur le dosage ou la forme galénique à retenir, l'accès au DXM, la manière d'éviter le mauvais goût et la nausée, le souci de leur sécurité personnelle. Ils s'intéressent beaucoup aux effets : ils portent une attention particulière aux effets combinés liés à la prise de plusieurs substances simultanément. C'est pourquoi ils sont, d'une part, attentifs à la composition des médicaments et déconseillent ceux qui associent le DXM à d'autres substances actives. D'autre part, ils s'inquiètent des effets de la prise combinée du médicament avec d'autres produits comme les antidépresseurs, l'alcool... Ils s'intéressent enfin à l'absence d'effets ou de leur faiblesse. Ces contributeurs néophytes ne répondent pas aux questions posées par les autres utilisateurs, par contre ils témoignent de leur expérience par le biais de récits descriptifs non réflexifs de ce qu'ils ont vécu ou sont en train de vivre en direct. Plusieurs ne se contentent pas d'une seule question et posent une ou plusieurs questions supplémentaires pour affiner leur compréhension. Malgré le fait que celles-ci trouvent réponse, on constate qu'ils sont peu (20%) à remercier ceux qui leur répondent, laissant apparaître une dimension consummatoire dans leur profil, à moins qu'il ne s'agisse simplement d'un mode de fonctionnement caractéristique de leur tranche d'âge.

Aux côtés des ces néo-pratiquants, apparaissent quelques individus dont l'expertise est avérée par le contenu de leurs interventions adressées à des personnes nominatives. Celles-ci sont trop rares pour nous permettre de juger si ces contributeurs disposent d'une expertise moins

développée. Toutefois, leur contribution est caractérisée par une faible proportion de connaissances théoriques. Ces contributeurs se caractérisent par le fait qu'ils donnent régulièrement leur avis ou font des commentaires sur les interventions d'autres contributeurs, plus qu'ils ne répondent réellement aux questions.

4.2.5.4 Les tout petits contributeurs

C'est une classe qui montre de fortes spécificités et cache des sous-profils très différents. Chaque catégorie dispose d'un écart type très élevé qui montre son hétérogénéité. On distingue trois profils à l'intérieur de cette classe. Le souci de maximiser le confort de l'expérience leur est commun.

Le premier sous-profil répond à l'objectif initial du fil : partager un récit d'expérience. Pour ce faire, ces contributeurs s'adressent au groupe dans son ensemble et font un récit descriptif régulièrement détaillé de l'expérience vécue, souvent présentée comme leur première ce qui indique le faible niveau d'expertise de ce profil. Les thématiques présentes sont exclusivement liées à l'expérience du DXM. Sont mentionnés le dosage, la forme galénique, leur jugement sur les effets (positifs et négatifs) et la description de leur manifestation physique (grattement, nausée...) et le goût.

Le second sous-profil regroupe des néophytes qui posent une question unique adressée au groupe et concernant leur première expérience. Les sujets contenus dans cette question concernent généralement le dosage, leur santé personnelle ou à l'approvisionnement en DXM. Ils ne remercieront jamais celui ou ceux qui vont leur répondre, illustrant ainsi l'aspect totalement « consommateur » de ce profil. Certains annoncent d'ailleurs s'être déjà renseignés ailleurs.

Le dernier sous-profil est très différent. Il s'agit de contributeurs qui s'adressent à des personnes nominatives et font appel à leur expertise pour les interpeler ou leur répondre. Ces contributeurs interviennent souvent de manière constructive et aidante par le biais de conseils pratiques, mais aussi quelques fois de manière assez véhémence, en faisant une évaluation de la personne ou de ce qu'elle dit. Ils utilisent généralement leur expérience et mentionnent régulièrement des connaissances théoriques dont ils justifient la provenance. Malgré cette

unique participation, il est à constater qu'ils connaissent très bien le discours attendu sur le fil puisqu'ils peuvent réagir fortement lorsque celui-ci est transgressé. Leur comportement vient confirmer l'hypothèse de l'existence de lecteurs invisibles.

4.3 L'étude diachronique

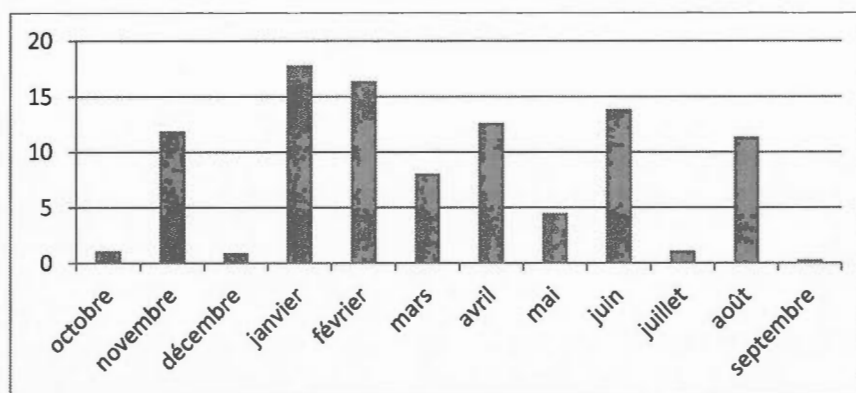
L'étude diachronique vise à comprendre comment évolue le forum dans le temps, à partir de l'analyse des changements dans la fréquence et la forme de la participation. À la différence d'une étude basée sur un extrait ponctuel du fil, cette étude diachronique permet d'appréhender la dynamique propre au fil étudié.

Après avoir analysé comment se manifeste le changement de dynamique sur le fil, nous tenterons de comparer les durées de contribution des trois classes, puis nous identifierons pour chacune un profil de contribution dans le temps. Nous terminerons le chapitre par une synthèse des résultats obtenus, qui sera mise en perspective avec les théories interactionnistes et celles de la dynamique des groupes. Cette synthèse mettra en évidence ce que l'analyse diachronique apporte aux résultats de l'analyse de contenu quantitative.

4.3.1 Un changement de dynamique

4.3.1.1 Une fréquentation mensuelle très irrégulière

Figure 4.3 : répartition mensuelle des interventions sur l'année observée



La fréquentation est irrégulière sur l'ensemble de l'année observée (figure 4.3). Deux mois (janvier et février) sont particulièrement actifs et regroupent à eux seuls le tiers des interventions émises sur l'année. Cinq mois connaissent une contribution assez régulière (novembre, avril, mars, juin et août) soit près de 60% du total et cinq mois sont caractérisés par une faible, voire très faible, participation (moins de 10% des interventions). Parmi ces derniers, deux mois (décembre et septembre) sont proches de l'absence de fréquentation.

On observe en outre une relative alternance entre les mois à forte et faible fréquentation, alternance qui devient systématique au deuxième semestre.

Plus de la moitié des interventions ont lieu durant les six premiers mois, bien que les échanges du mois d'octobre ne s'échelonnent que sur deux semaines puisque le forum ne débute que le 17 octobre. Cette durée réduite ainsi que la nouveauté du fil de discussion peuvent expliquer la faible fréquentation du mois d'octobre. En outre, les contributeurs vont intervenir pendant les deux premiers jours d'activité puis le fil ne va plus connaître d'activité pendant près d'un mois pour une raison inconnue, qui peut tout simplement être le manque d'habitude. Il est tout aussi difficile d'expliquer la chute de participation des autres mois. Y a-t-il des raisons saisonnières liées aux vacances (par exemple pour décembre et juillet) ou bien liées à la rentrée scolaire (septembre) ? Le caractère mondial du forum peut multiplier les facteurs. L'étude du forum ne fait pas émerger d'événements spécifiques qui permettent d'expliquer un arrêt subit de l'ensemble de la participation ces mois-là. Par exemple, rien n'explique pourquoi le message suivant, publié le 30 novembre, qui est une question, n'obtient jamais de réponse :

Participant n° 20 : Does noone know of any other reliable source DXM powder? I want to try it before christmas, but i can't see ldifty being restocked by then.

Rien n'explique non plus pourquoi l'activité reprend brusquement le 21 décembre suivant, lorsqu'un autre participant annonce un projet d'expérience. De même, à la fin de l'année observée, rien n'explique pourquoi la participation s'arrête après l'insertion d'un très long « trip report » le 5 septembre et ne reprend qu'en octobre. Il n'y a jamais de commentaire sur ces arrêts, ni sur les retours à la participation. La lecture du fil sans la prise en compte des dates ne permettrait absolument pas de s'en rendre compte.

L'irrégularité de participation semble à la fois liée à des facteurs internes (lorsqu'un sujet motive, il entraîne de longues discussions) et à des facteurs externes (on observe que la fréquentation diminue les mois de rentrée scolaire ou de vacances, mais rien ne nous permet d'affirmer qu'ils en constituent la raison réelle, la plus grande partie des facteurs externes nous restent inconnus).

4.3.1.2 Deux semestres, deux étapes de développement différentes

Nous avons observé deux périodes d'activité successives très différentes. Nous avons déjà précédemment constaté l'alternance systématique entre faible et moyenne fréquentations lors du second semestre. D'autres spécificités apparaissent dans chacun des semestres d'activité. Douze des quinze plus gros contributeurs (80%) apparaissent durant les six premiers mois tandis que les trois autres apparaissent dans les six derniers. C'est également le cas de la quasi totalité des participants ayant une contribution sur une longue durée. Le mois d'avril est un mois charnière : même s'il est encore possible pour les nouveaux arrivants de participer encore six mois, près de 90% des participants du second semestre participent au plus un mois et la moitié d'entre eux n'interviennent en fait qu'une seule fois. Un des trois gros contributeurs arrivés tardivement ne participe également qu'un mois. Les deux autres participeront trois et cinq mois. Aucun autre nouveau contributeur de ce second semestre ne participera plus de deux mois.

4.3.1.3 De moins en moins de conversations de longue durée

Figure 4.4 : répartition mensuelle des interventions par type de conversation en pourcentages

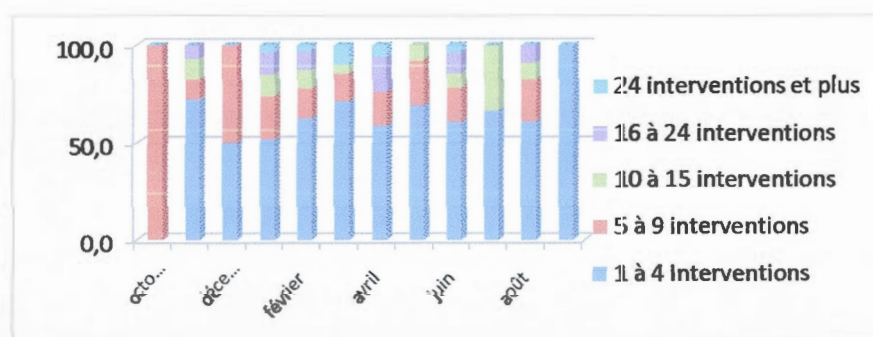
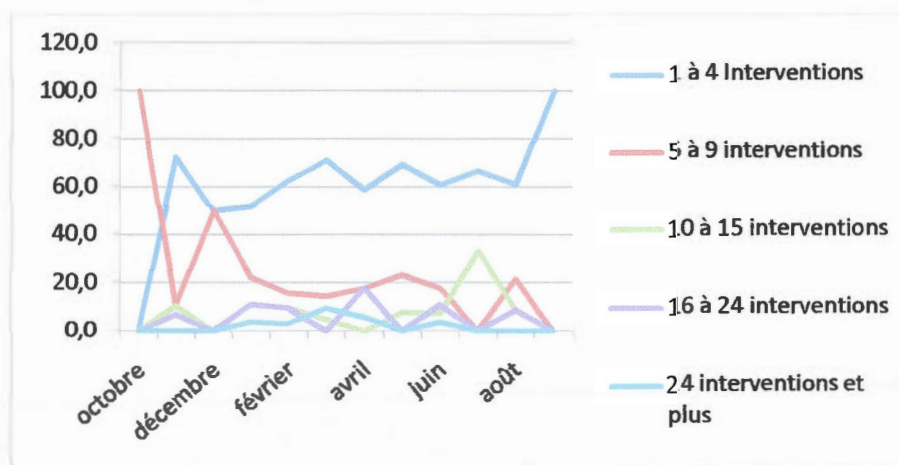


Figure 4.5 : évolution respective de chaque type de conversation en pourcentages



On observe la disparition des « très longues conversations » à partir du mois de juillet (figures 4.4 et 4.5), disparition qui succède à une tendance à la baisse amorcée en mars. Cette observation se double de la tendance à la baisse des « longues conversations » depuis avril. Nous observons donc que le second semestre connaît une baisse nette de la proportion de toutes les longues conversations tandis que celle des toutes petites augmente. Il est à noter qu'au moins quatre longues conversations sont initiées ou entretenues à partir du mois de mars par un participant néophyte très bavard, le n°3, augmentant ainsi la proportion des conversations « longues » à « très longues », sans pour autant constituer un débat d'idées faisant intervenir un plus grand nombre de personnes. À l'exception de l'activité de ce participant, nous avons l'impression que le deuxième semestre ne connaît plus l'engouement conversationnel général qui existait dans le premier semestre.

4.3.1.4 Une mutation dans le déroulement des conversations

Nous avons évoqué précédemment le fait qu'une question posée sur le fil obtenait généralement quelques réponses. À la lumière de l'analyse qualitative, on note que si cette pratique demeure, il apparaît une évolution dans la manière de réagir aux messages. Dans la première moitié du fil, il suffisait souvent qu'un participant annonce qu'il allait prendre une substance (sans forcément poser une question), pour qu'un autre contributeur vienne lui donner des conseils ou lui poser des questions supplémentaires. Dans la seconde moitié, pour

avoir une réponse, il ne s'agit pas juste d'annoncer la prise, mais il faut aussi verbaliser son questionnement.

En tant qu'observatrice, nous avons eu le sentiment d'une lassitude dans la deuxième moitié de la vie du fil, lassitude particulièrement sensible en cas de questions redondantes déclenchant chez certains habitués des réponses laconiques comme « yes » ou « no » ou un simple renvoi au fil de référence :

Participant n°51 (février): I have a 8fl oz bottle of cough syrup, and it has guaifenesin in it. Do I want this?

Participant n°5 : No

Participant n° 91 (mars): Is DXM really that awesome at higher doses?

Participant n°5 : Yes

On constate que la participation du n°5 décroît dès le mois de février, ces réponses font partie de ses dernières interventions. La motivation spontanée des débuts a un peu disparu, c'est pourquoi l'on note d'ailleurs dans la deuxième moitié l'émergence de nouvelles figures de experts-leaders comme le n°8 ou le n° 10, arrivés au second semestre ou d'experts qui se sont formés durant la période observée comme le n°2. Moins soumis à cette lassitude, ils parviennent à se hisser dans la classe des gros contributeurs en reprenant le relais des réponses aux questions basiques.

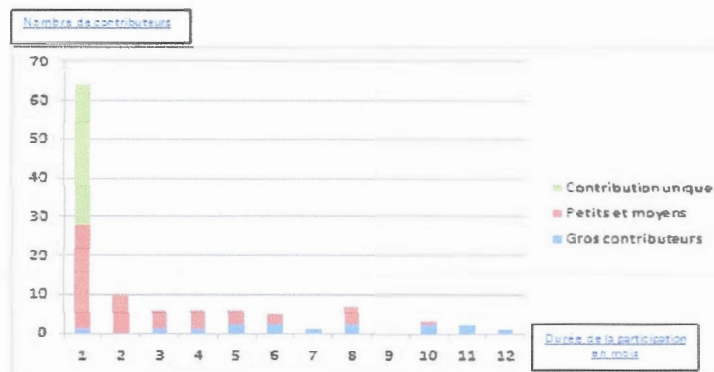
4.3.2 Une durée de présence et une durée de participation plus longues pour les gros contributeurs

Dans cette partie, nous allons tenter d'affiner notre compréhension concernant la durée de participation. Pour ce faire, nous distinguons la durée de présence (que nous définissons comme le nombre de mois total entre la première et la dernière contribution de chaque participant) et la durée de contribution (que nous définissons comme le nombre de mois où le participant contribue de manière effective entre sa première et sa dernière contribution).

4.3.2.1 Durée de présence

La figure 4.6 nous présente le nombre de mois entre la première et la dernière contribution.

Figure 4.6 : durée de contribution totale (en nombre de mois)



Un seul contributeur est présent durant les douze mois observés. Dans l'ensemble la présence s'étend sur une durée plutôt réduite puisque seulement dix-neuf contributeurs, soit 17% de l'effectif, sont présents pendant six mois et plus. En revanche, 60% ne participent qu'un mois, dont l'un des gros contributeurs. Pour près de 83% des participants, la durée de présence est au plus de 5 mois.

4.3.2.2 Participation réelle : des gros contributeurs qui contribuent plus régulièrement que les autres

Afin d'affiner notre compréhension, nous avons décidé de comptabiliser uniquement les mois où les contributeurs laissent des messages écrits durant leur période de présence et donc de supprimer les mois sans contribution écrite. La figure 4.7 indique le nombre de mois de contribution réelle.

La prise en compte des mois sans participation affecte plus particulièrement les petits et moyens contributeurs dont on observe la disparition au-delà de 5 mois par rapport à la figure 4.6 (figure 4.7), ce qui signifie qu'aucun ne dépasse à présent cinq mois de participation réelle.

Figure 4.7 : durée de la participation réelle en nombre de mois



Cela suggère que certains « petits-moyens » peuvent ne pas participer durant plusieurs mois avant de reprendre leur contribution. On observe également une légère réduction de la durée pour les gros contributeurs, mais qui semble plus mesurée.

Le tableau ci-après permet de comparer l'occupation du forum par les gros contributeurs et par les petits et moyens en calculant le ratio entre les mois de contribution réelle et le nombre de mois de présence.

Tableau 4.1 : différence entre la participation réelle et la durée de contribution

	Nombre de mois total occupés = $\sum 1$ (nombre de participants x mois de présence)	Nombre de mois réellement occupés = $\sum 2$ (nombre de participants x mois de participation réelle)	Taux de participation réelle dans le temps de présence $\frac{\sum 2}{\sum 1} \times 100$
Gros contributeurs	107	90	84,1%
Petits et moyens contributeurs	170	122	71,7%

On constate que la prise en compte des mois réels de participation met en évidence que les gros contributeurs utilisent 84% de leur durée de présence, tandis que les petits et moyens contributeurs sur le fil du forum en utilisent 71%. Les gros contributeurs n'ont donc pas seulement un nombre de contributions supérieur à celui des petits et moyens contributeurs, mais ils répartissent aussi leurs contributions sur un plus grand nombre de mois. En outre, ils ont moins tendance à arrêter de contribuer pendant un ou plusieurs mois complets. Arriver tôt

dans le fil favorise la possibilité d'être un gros contributeur, mais ne constitue pas une raison suffisante, puisque de très nombreux contributeurs arrivés précocement appartiennent aux deux autres classes.

Ces deux derniers constats sont néanmoins à nuancer puisqu'il dissimule les cas particuliers. En effet, les gros contributeurs ont une durée de présence plus longue et une durée de contribution réelle également plus longue, mais tous n'obéissent pas à cette règle. Il existe quelques contre-exemples au premier constat : le participant n°12 n'a une présence que d'un mois, d'autres cessent d'intervenir rapidement, comme le participant n°14, qui disparaît après seulement quatre mois de présence. Quand au second constat, il trouve son contre-exemple en la personne du participant n°9 qui connaît 5 mois d'arrêt de contribution sur ses 11 mois de présence.

Par ailleurs, le nombre important de participations de longue durée de certains contributeurs, quelle que soit sa classe, entrecoupées de plusieurs mois sans contribution étaye l'hypothèse de lecteurs discrets, dont seule une participation épisodique parvient à les distinguer des lecteurs totalement invisibles.

4.3.3 Analyse diachronique et « lecteurs invisibles »

L'analyse diachronique contribue à renforcer notre suspicion de l'existence de lecteurs invisibles. Elle confirme que des lecteurs restent liés au forum pendant plusieurs mois sans participer, mais sans apporter de preuve formelle de l'existence de lecteurs strictement invisibles, c'est-à-dire qui seraient présents sans jamais contribuer de manière textuelle. Notre suspicion est renforcée par l'analyse qualitative des messages de certains nouveaux participants qui permet de révéler qu'ils connaissent l'historique des conversations alors qu'on ne les a jamais vus. Ainsi, le participant n°6 avait proposé au n°3 de l'accompagner dans son trip (c'est-à-dire d'être son « trip sitter ») par le biais d'un chat. Le n°3 disparaît alors des conversations pendant plusieurs jours (ce qui est inhabituel). C'est là qu'apparaît l'intervention d'un participant inconnu jusqu'alors, le n°53, qui taquine le n°6 sur sa qualité de trip sitter montrant par là-même qu'il connaît l'historique de l'histoire en cours :

Participant n°53 : your a bad trip sitter n°6

Rien ne permet de savoir si les deux se connaissent d'un autre fil. Le n°6 ne fait aucun commentaire particulier permettant de voir si la familiarité utilisée est accueillie comme celle venant d'un individu connu ou d'un inconnu.

Nous pourrions aussi envisager que le n°53 soit un nouveau lecteur qui vient juste de lire le fil, partiellement ou non, avant de commencer à y participer et qu'il ne s'agirait donc pas d'un lecteur invisible, mais juste d'un nouveau venu qui s'est rapidement informé du contexte dans lequel il arrive. Nous avons en effet repéré des contributeurs qui arrivent tardivement dans le fil (après la période étudiée) et qui lisent un ou plusieurs messages situés au début du fil avant de contribuer à leur tour au fil.

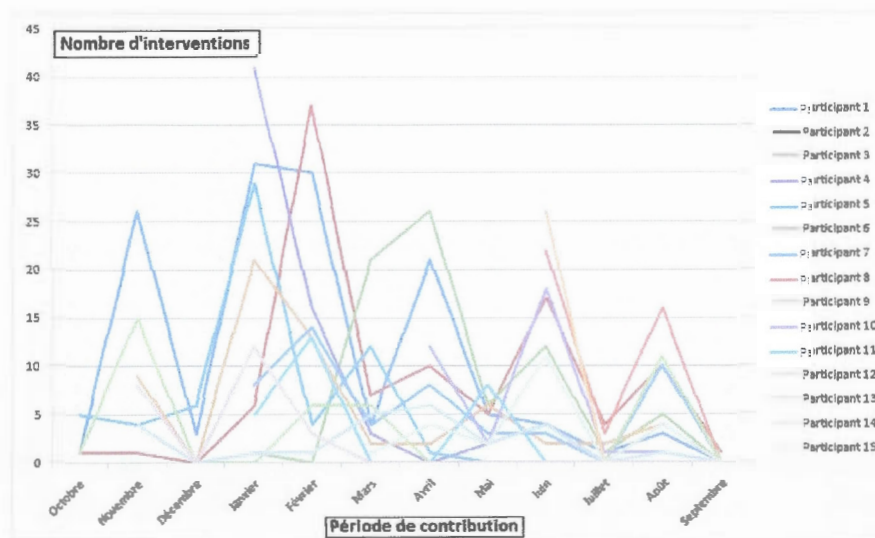
4.3.4 L'analyse diachronique appliquée à nos classes de contribution

Nous avons observé que la participation générale du fil était très irrégulière et avons émis l'hypothèse que ces variations pouvaient être dues à des raisons extérieures au fil, facteurs personnels ou autres. L'étude de chaque classe pourra peut-être nous éclairer.

4.3.4.1 Les gros contributeurs : une lassitude apparente au second semestre

L'évolution de la contribution des gros contributeurs est assez disparate comme en témoigne la figure 4.8.

Figure 4.8 : évolution des interventions des gros contributeurs



Cette représentation met en évidence trois informations majeures :

- 1) les contributions de chacun sont dans l'ensemble également très irrégulières. Ce sont ceux qui contribuent le moins qui connaissent les amplitudes les plus faibles entre les creux et les pics de contribution. Tout en étant ressemblante, leur participation n'est pas totalement superposable à l'évolution du fil notamment au premier semestre (figure 4.3),
- 2) on note une baisse progressive des contributions à partir du mois de mars chez les plus forts contributeurs de la classe. Cette baisse se traduit par un tassement des variations de contribution entre les participants, les écarts entre eux devenant moins importants qu'au premier semestre,
- 3) on observe enfin la disparition ou la quasi disparition de certains leaders du premier semestre au profit d'autres qui s'affirment au cours du deuxième semestre.

Tableau 4.2 : classement mensuel des trois plus gros contributeurs

B2-bis	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
1er	Participant n°5	Participant n°1	Participant n°5	Participant n°4	Participant n°2	Participant n°4	Participant n°3	Participant n°11	Participant n°12	Participant n°2	Participant n°18	Participant n°63
2e	Participant n°26	Participant n°9	Participant n°1	Participant n°1	Participant n°1	Participant n°3	Participant n°1	N°3 N°6	Participant n°8	Participant n°8	Participant n°8	Participant n°2
3e	N°76, N°99, N°22, N°77, N°2, N°1, N°41	Participant n°23	Participant n°50	Participant n°5	Participant n°4	Participant n°2	Participant n°17	Participant n°2	Participant n°10	Participant n°6	Participant n°9	

	Se positionne en expert/conseiller dès son premier post.
	Profane qui devient expert/conseiller très actif.
	Profane majoritairement demandeur, conseiller modéré par la suite
	Profane qui ne reste qu'utilisateur, demandeur.
	Connait le fonctionnement du forum, ne sait rien sur le DXM

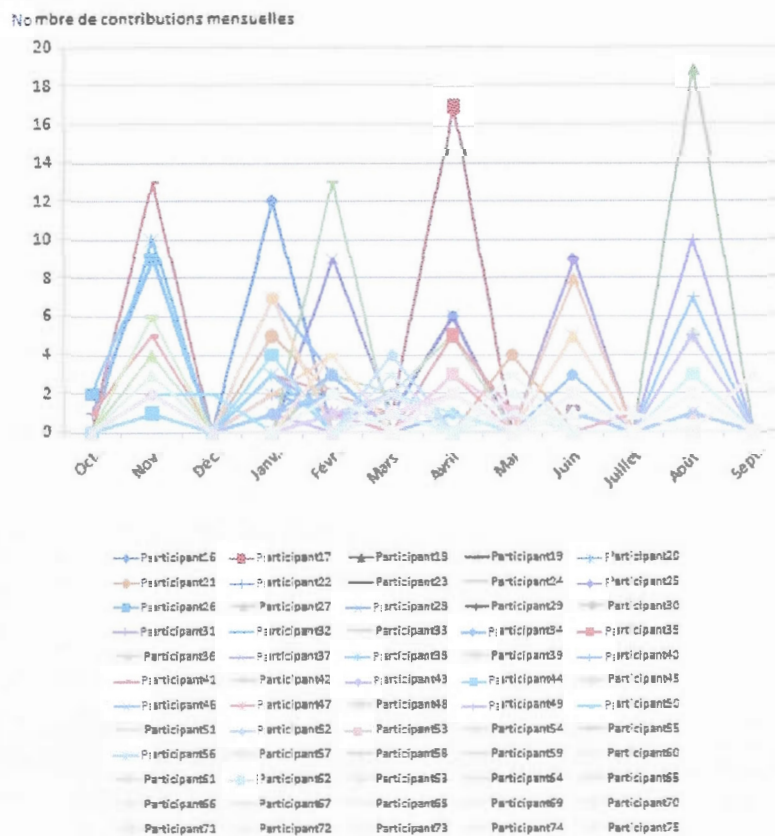
Cette évolution des leaders se confirme lorsque l'on observe le classement des trois premiers contributeurs de chaque mois (tableau 4.2). On constate que ce ne sont en effet pas toujours les mêmes, même si certains pseudos reviennent néanmoins régulièrement.

Par ailleurs, on constate que ce ne sont pas toujours les « super-experts » qui sont sur ce podium. Au contraire, on trouve parfois des participants très bavards qui parviennent à monopoliser la parole en intervenant tous les trois ou quatre messages. C'est notamment le cas des participants n°3 et 4 qui sont initialement des néophytes et qui posent beaucoup de questions. Ils parviennent ainsi à être en tête du classement le premier mois de leur arrivée. C'est aussi le cas des participants n°12 et n°18 (qui ne fait pas partie des gros contributeurs) dont la totalité des contributions se situe le même mois et qui occupent la première place du classement.

4.3.4.2 Les petits-moyens contributeurs : les moteurs réels du fil

La figure 4.9 montre que la répartition des contributions des petits et moyens contributeurs sur le fil du forum diffère légèrement de celle des gros contributeurs.

Figure 4.9 : évolution des contributions des petits-moyens contributeurs



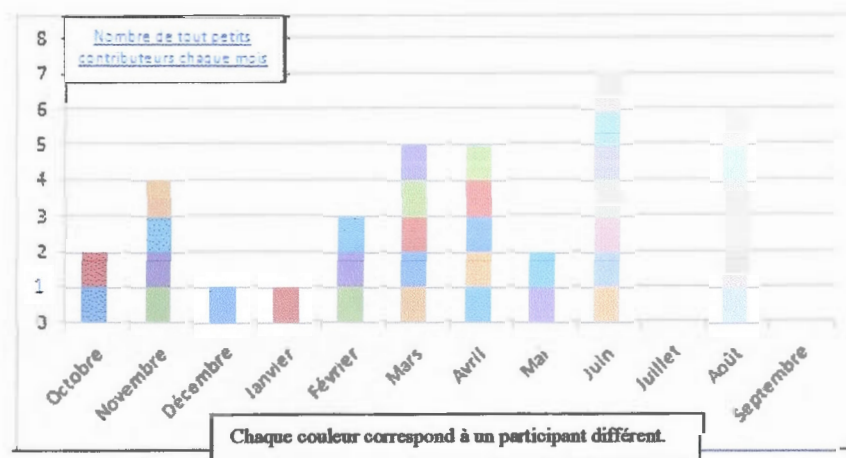
On observe que les pics (novembre, janvier, février, avril, juin et août) et les creux ont une régularité proche de ceux que nous avons observés pour l'évolution générale du fil (fig. 4.3). Cette correspondance semble suggérer que ce sont eux qui pourraient être à l'origine de l'activité du fil. Ceci a une certaine logique puisque nous savons que c'est cette catégorie de contributeurs qui pose les questions qui initient les conversations, alors que les gros contributeurs n'interviennent la plupart du temps que pour répondre à leurs questions.

Notons qu'il apparaît une plus forte densité d'interventions au premier semestre et que la participation faiblit à partir du mois de mars.

4.3.4.3 Les tout petits contributeurs : une visibilité accrue à la fin au second semestre

On observe une légère augmentation de la participation de la classe des tout petits contributeurs à partir du mois de mars malgré deux mois de participation nulle en juillet et septembre (des mois d'activité très faible pour l'ensemble du fil) (figure 4.10). Cette tendance contribue partiellement au raccourcissement des conversations du second semestre, sans en être, loin s'en faut, l'unique origine.

Figure 4.10 : répartition des interventions des tout petits contributeurs



La participation plus élevée des tout petits associée au recul de celle des gros et des petits et moyens a pour conséquence d'augmenter la visibilité des tout petits contributeurs. La

moindre présence des premiers leaders ainsi que la multiplication des contributions uniques accentuent l'impression que le groupe originel a disparu : désormais le fil ressemble plus à un lieu de passage qu'à un lieu où l'on se rencontre.

Au début de cette section, nous avons fait l'hypothèse que des facteurs externes pouvaient infléchir la contribution individuelle de chacun. Nous venons de constater que des facteurs internes influent également sur la dynamique de forum, même s'ils ne sont pas ouvertement évoqués dans les échanges.

4.3.5 Les apports de l'analyse diachronique

4.3.5.1 Des profils éclairés par l'analyse diachronique

L'analyse diachronique apporte un éclairage nouveau sur la dynamique des classes et permet d'enrichir nos profils de contribution.

En ce qui concerne les gros contributeurs, nous constatons qu'aucun d'eux ne participe de manière continue et soutenue sur le fil. Trois types de dynamique de participation propre à cette classe émergent de notre analyse diachronique. Le cas le plus fréquent est celui de participants apparaissant discrètement, puis intervenant plus fréquemment (très net chez les plus gros contributeurs) avant de devenir à nouveau discrets. Dans le deuxième cas, la participation est, dès l'arrivée sur le fil, assez irrégulière, alternant pics et creux de faible amplitude, la dernière participation enregistrée étant un pic. Le dernier cas concerne les participants qui commencent avec une très forte participation qui chute immédiatement, voire qui cesse totalement dès le mois suivant. Les 6 premiers contributeurs, c'est-à-dire ceux qui dépassent les 60 interventions, relèvent du premier type. La forte baisse de leur participation pourrait être provoquée par ce que nous avons ressenti comme de la lassitude.

Si l'on retient les constats suivants :

- l'évolution de l'activité des gros contributeurs coïncide avec l'évolution générale du fil au second semestre, mais pas au premier,
- l'évolution des contributions des petits et moyens est identique à celle du fil,
- la proportion de petits contributeurs augmente sur la fin,

il nous paraît possible d'avancer que les gros contributeurs initiaux pourraient avoir perdu le plaisir de contribuer au fil au fur et à mesure que sont arrivés des nouveaux venus purement consommateurs d'information. La non-adéquation des courbes de participation de leur premier semestre avec le fil général semble montrer qu'ils avaient encore une certaine autonomie quant au moment où ils intervenaient, c'est-à-dire qu'ils n'étaient pas totalement soumis aux demandes des petits et moyens contributeurs sur le fil du forum et des tout petits. Le second semestre montre non seulement une adéquation des rythmes de participation, mais un désengagement des experts-leaders historiques au profit de nouveaux. Rappelons que le créateur du fil (le participant n°5) avait souhaité un site de partage d'expériences pour personnes expérimentées (*DXM abusers*) et non une mise à disposition des experts au service de néophytes. On constate d'ailleurs son retrait progressif dès le mois de février (4 interventions) qui pourtant est un mois de forte participation générale. Par ailleurs, l'analyse qualitative des interventions met nettement en lumière que les gros contributeurs apprécient la validation de leur expertise ou les remerciements. Le fait de donner des réponses à des personnes qui ne remercient jamais ne participe sans doute pas à leur envie de continuer à contribuer activement. Cet aspect-là contredit la littérature qui affirme qu'il y a un accord tacite dans le fait d'admettre de ne pas remercier ou même dans le fait de ne pas répondre (Beaudoin et Velkovska, 1999) et va dans le sens de celle qui au contraire souligne l'importance de la reconnaissance dans les échanges en ligne (Thoër et al, 2012). Peut-être faudrait-il affiner cette remarque en disant que c'est admis si ce sont les leaders qui ignorent, mais la réciprocité n'est pas si vraie.

Ceci nous conduit à penser par ailleurs que les premiers gros contributeurs devaient avoir l'impression d'appartenir à une communauté dont ils partageaient les valeurs et au sein de laquelle ils échangeaient avec respect. Il semblerait que le changement de dynamique sur le fil ait désagrégé le plaisir qu'ils en tiraient au point de perdre ce respect. On constate notamment l'attitude étonnante de l'expert-leader n°1 qui en arrive même à invalider l'expertise d'un expert leader arrivé en avril et qui est apprécié pour ses conseils :

Participant n°1 : Feel free to provide sources. Everyone here knows to avoid Triple C's. You'll note that no-one here was advising others to take Triple C's. [...] Stop being a little shit. You have no idea who you're talking to.

L'observation rapide des échanges qui suivent l'année que nous avons étudiée donne l'impression que le groupe meurt de sa belle mort au mois de septembre. Les contributions s'arrêtent du jour au lendemain. Le noyau actif n'était peut-être pas assez cohésif pour supporter les changements observés. Les contributeurs qui vont reprendre le flambeau au mois d'octobre regroupent très peu d'anciens participants (et uniquement des petits et moyens contributeurs sur le fil du forum). Quelques gros participants attendront plusieurs mois avant de recommencer à participer. Par ailleurs, on notera qu'aucun d'entre eux n'a verbalisé ouvertement un constat personnel sur le changement de dynamique du forum.

Nous pouvons dire des petits-moyens qu'ils entretiennent la dynamique du forum, notamment quand les principaux leaders commencent à céder du terrain et du fait que ces derniers ne lancent jamais d'eux-mêmes des sujets.

Enfin, les tout petits participants sont plus visibles dans les derniers mois du fil. Il est possible que leur présence accrue, en diluant l'âme de la communauté initiale ait favorisé le désengagement des contributeurs d'origine.

4.3.5.2 Une analyse diachronique éclairée par les théories interactionnistes et la dynamique des groupes

Nous observons que l'évolution du fil du point de vue des relations entre les contributeurs trouve un éclairage dans les théories interactionnistes, notamment dans les thématiques de la gestion de la face et des échanges réparateurs (Goffman, 1974), même si toutes les pertes de faces ne sont pas verbalisées. En fait, ce sont même les non-dits (sous la forme d'absence de marques de gratitude ou de remerciements) qui provoquent une partie des pertes de faces. Les faces perdues, mais verbalisées, quant à elles, semblent avoir moins de conséquences sur la dynamique à long terme du fil, même lorsque c'est l'expert qui est agressé. En effet, lorsque l'agression est verbalisée, l'événement suscite une réaction, puis finalement se clôt. Tandis que la succession de petits non-dits, pourraient, parmi d'autres raisons, avoir contribué au développement de la lassitude des gros contributeurs : l'absence de reconnaissance jouant défavorablement sur l'estime de soi d'après Maisonneuve (2000).

On observe aussi à quel point les connaissances issues de la dynamique des groupes mettent en lumière que la réunion des contributeurs de ce fil ne peut être considérée comme un « groupe » au sens psychosocial du terme. Les gros contributeurs qui occupent les rôles que Saint-Arnaud (1978) appelle « centres » n'ont pas une présence durable sur le fil et se succèdent ainsi les uns aux autres. Cette baisse, voire cette fin de la participation, illustre la transformation de ces rôles-centres en des rôles que Saint-Arnaud appelle « récepteurs » (les personnes sont là, mais se contentent d'écouter), « satellites » (les personnes sont là, mais il n'est pas sûr qu'elles soient attentives), ou « absents » (les personnes ne sont plus là physiquement). Cette transformation des rôles a un impact sur l'existence du « groupe ». En effet, le modèle de Mongeau et Saint-Charles (2005) suppose la présence d'interactions pour qu'un groupe se crée et se maintienne. Nous constatons au travers de la baisse des contributions des gros contributeurs et de la diminution de la durée des conversations qu'il n'y a plus autant d'interactions qu'avant. Ces interactions se font en outre régulièrement avec de nouveaux venus, ce qui ne permet pas d'entretenir un lien entre les membres originels du groupe, avec comme conséquence l'explosion de la cohésion du noyau initial, menant ainsi l'ensemble du groupe à sa perte (DeVito et al., 2008). Nous serions finalement plus en présence d'une structure sérielle, concept de Sartre développé dans la *Critique de la raison dialectique*, et expliqué par Young comme « *une collectivité sociale dont les membres sont unis passivement par les objets vers lesquels leurs actions sont orientées, ou par le résultat des effets matériels de leurs actions sur les autres* » (Young, 2007).

4.3.5.3 Les apports de l'analyse diachronique à l'analyse de contenu quantitative des interventions

L'étude diachronique de la participation sur le fil permet de comprendre comment les messages sont répartis dans le temps. Alors que l'analyse de contenu quantitative proposait une sorte de photographie statique de l'année de contribution, l'étude diachronique associée à l'étude qualitative des interventions permet d'éclairer différemment ces résultats en restituant l'évolution dynamique de l'ensemble de la communauté. Elle permet notamment de faire émerger d'autres renseignements comme les moments de plus forte activité, les moments de présence et d'absence des contributeurs, les variations diachroniques de leur participation, les

évolutions des durées de conversation ou de la manière de réagir aux interventions des nouveaux-venus sur le fil.

L'analyse quantitative avait l'inconvénient majeur de figer le temps sans tenir compte de l'évolution des données collectées ou des spécificités individuelles diluées dans la tendance majoritaire. Elle ne permettait pas de distinguer les différentes évolutions individuelles. Par exemple, si l'analyse quantitative présentait le participant n°1 comme un super-expert dominant la totalité du fil, l'analyse diachronique, confirme les apports de l'analyse qualitative en montrant qu'il y a au contraire une succession d'experts dominants et que le participant n°1 ne domine pas les 12 mois d'activité du fil. Ainsi, c'est d'abord le créateur du fil qui se démarque, puis émergent les participants n°1 et 6. Lorsque le participant n°2 évolue d'un statut de néophyte à un statut d'expert, le participant n°1 s'efface un peu bien que toujours présent. Au deuxième semestre, deux nouveaux participants (les n°8 et 10) s'alignent aux côtés du n°2 tandis que les n°1 et n°6 se font de plus en plus discrets et que le créateur du fil disparaît totalement (tableau 4.2).

L'analyse diachronique permet de voir l'évolution du statut d'un contributeur. Ainsi, si l'on prend le cas du participant n°2, nous pouvons constater que jusqu'au mois de janvier inclus, il présente les caractéristiques de la classe des « petits-moyens contributeurs », c'est-à-dire le profil du néophyte dont la participation se porte uniquement sur l'encadrement de sa nouvelle pratique. À partir du mois de février, l'on constate une modification du contenu de ses messages, de moins en moins centrés sur le témoignage de ses expériences en cours au profit de conseils de plus en plus précis aux autres. On notera notamment son intérêt tout particulier pour les connaissances théoriques et son attachement à indiquer d'où il a tiré son information :

Participant n°2 : There is a page on Erowid discussing this but it states there's no method for removing APAP. Removing Guafenesin is possible but requires a fair amount of work to do. It's not worth it unless you're doing it by the truck load.

On notera aussi un changement dans son comportement d'évaluateur, puisque lorsqu'il devient expert, il cesse d'évaluer. Par ailleurs, l'analyse diachronique, enrichie de l'analyse qualitative, renforce notre hypothèse de l'existence de « visiteurs invisibles ».

4.4 Étude des évaluations des messages

L'analyse de contenu des contributions écrites et l'analyse diachronique ont confirmé notre hypothèse sur l'existence de lecteurs invisibles, mais n'ont pas offert d'éléments tangibles permettant de statuer sur leur présence. L'étude des évaluations des messages, démarche non envisagée initialement dans la recherche, permet quant à elle la validation de notre hypothèse.

Après avoir présenté notre découverte de l'importance des évaluations, nous étudierons les spécificités des évaluations les plus populaires sur le fil, nous constaterons la portée relationnelle que véhiculent la plupart des évaluations, puis nous observerons comment chaque classe de contribution est évaluée ou évalue elle-même. Pour terminer le chapitre, nous établirons un profil global de chaque classe basé sur les évaluations.

4.4.1 Des lecteurs inconnus

Durant l'année étudiée, 390 évaluations des messages ont été données par 108 inscrits au forum, dont certains n'ont jamais contribué au fil durant la période que nous avons analysée. Dans les faits, cet effectif de 108 « évaluateurs » se partage entre 44 contributeurs connus (40%), c'est-à-dire faisant partie des 111 participants recensés durant l'étude des échanges textuels, et 64 (60%) n'en faisant pas partie. Pour alléger le texte, nous appellerons les seconds les « évaluateurs-inconnus » ou plus simplement « les inconnus » afin de les distinguer des premiers que nous appellerons les « évaluateurs-participants ».

Nous obtenons ici une preuve tangible que des « lecteurs invisibles » visitent le fil de discussion. Le public touché par les savoirs véhiculés dans les discussions textuelles dépasse donc largement le public visible. Cette découverte permet de mettre en évidence la présence d'une nouvelle classe de contribution, celle des évaluateurs non participants. Il devient encore plus tentant d'extrapoler et d'imaginer qu'il existe une dernière classe qui lit, mais n'évalue pas. Ceci confirmerait notre idée initiale d'un public réel bien plus vaste que ce que peut indiquer notre recensement.

Il est à noter qu'entre le moment où nous avons collecté les données et le moment où nous rédigeons le mémoire, de nouvelles évaluations ont été ajoutées, principalement par des

personnes absentes du premier relevé de données, mais également par quelques évaluateurs que nous avons qualifiés d'« inconnus » et qui sont revenus évaluer des messages qu'ils n'avaient pas évalués initialement. Ces nouvelles évaluations montrent que de nouveaux venus ont lu les messages (au moins le début puisque ces nouvelles évaluations affectent surtout les premiers messages du fil) bien après leur publication.

4.4.2 Les évaluations les plus populaires

4.4.2.1 Présentation générale : des types d'évaluations préférés à d'autres !

Les usagers du forum ont le choix entre quatorze catégories d'évaluation proposées par le dispositif. Toutes ne rencontrent pas le même engouement : certaines sont très utilisées et d'autres pas du tout.

Tableau 4.3 : fréquence d'utilisation de chaque type d'évaluation

Types d'évaluation	%	Nombre	Types d'évaluation	%	Nombre
funny	26,9	105	Smacked	2,1	8
agree	22,3	87	Usefull	1,3	5
Dumb	17,4	68	Artistic	0,008	3
Optimistic	12,3	48	Zing	0,008	3
Friendly	9,0	35	Winner	0,005	2
Disagree	3,8	15	Bad spelling	0,003	1
Informative	2,6	10	Late	0	0

Le tableau 4.3 montre que les contributeurs utilisent surtout les cinq premières (funny, agree, dumb, friendly, optimistic) qui représentent à elles-seules près de 90% du nombre total d'évaluations. Il est à noter que tous les contributeurs n'ont pas le même avis sur les messages, ce qui a pour conséquence que les évaluations qui leur sont attribuées peuvent largement diverger. Par exemple, dans le cas suivant qui se situe au tout début du fil, on observe le participant n°50 se moquer ouvertement du n°1 non encore installé dans son rôle d'expert-leader.

Participant n°50 Lol, you have to be such a loser to go through every thread in Forum XXX and rate every single post optimistic.

La copie d'écran ci-dessous illustre la diversité des évaluations proposées (figure 4.11).

Figure 4.11 : copie d'écran des évaluations données au message du participant n°50



La critique faite au n°1 d'évaluer la quasi totalité des premiers messages du fil (même les siens) avec « optimistic » s'appuie sur un fait avéré. En effet sur les 48 évaluations « optistic », le n°1 en a émis 31 soit 77%. Sans lui, ce type ne constituerait que 2,4% des évaluations, c'est-à-dire l'une des moins utilisées. A ce titre, nous ne l'intégrerons pas à notre analyse comme nous l'avons fait pour les autres types d'évaluation peu utilisés.

4.4.2.2 Les évaluations : une portée interactionnelle

A propos du cadre de participation des contributions écrites, nous avons souligné que les interventions pouvaient être nominatives ou collectives. Les évaluations sont, elles, purement nominatives, puisqu'elles sanctionnent le message d'une personne bien spécifique. Par ailleurs, nous avons vu précédemment que les messages textuels étaient aux trois-quarts orientés vers la recherche ou la diffusion d'informations. Qu'en est-il des évaluations ?

4.4.2.2.1 Les évaluations : au premier regard, un intérêt pour le contenu

Lorsque l'on observe le nom des différents types d'évaluation, il semble que la part belle est donnée au contenu plutôt qu'au relationnel. De manière générale, les types d'évaluation y apportent un constat.

Le contenu peut être amusant (« funny »). C'est l'évaluation la plus utilisée, notamment pour montrer que l'on apprécie le trait d'humour contenu dans le message :

Participant n° 42 : maybe i'll grow a third arm (=>Évaluation de l'inconnu n°1 : funny).

Parfois, les évaluateurs trouvent amusantes des situations qui ne le paraissent pas à première vue :

Participant n°20 : Only downside was near the end when my stomach felt like it was going to explode and was actually bubbling, then i started shitting out syrup which

wasn't too fun :C Thought i was gonna faint from dehydration. (=>Évaluations du participant n°14 et de l'inconnu n°19 : funny).

C'est le type « Agree » qui arrive en seconde position. Il permet aux évaluateurs de manifester leur adhésion aux propos :

Participant n°33 : Don't do DXM at school, you retards. If you get caught, they'll find out what you were doing and tell everyone, which raises awareness of DXM, which puts more pressure on politicians to restrict the drug, which isn't good for anybody. (=>Évaluations des participants n°45, 55 et 28 et de l'inconnu n°27 : agree).

Le type « dumb » est utilisé en troisième position, généralement pour souligner la bêtise d'un propos :

Participant n°69 : Someone said to me that if you take a bottle and swing it around in the air for a while, the other ingredients separate from the DXM. True or bullshit? (=>Participant n°10 : dumb).

Il permet aussi d'indiquer clairement un désaccord avec un comportement désapprouvé :

Participant n°24 : The bottle was like 12 oz. though. Don't have it now. Saw it in my friend's medicine cabinet and planning on stealing it >:) (=> Évaluations des participants n°14, 33 et 34 : dumb).

Il notifie enfin que la pratique annoncée n'est pas conforme à ce qui est attendu.

Participant n°27 : About to drop 900mg of Robotussin Maximum Strength cough gels, for a total of 15.6mg/kg for me. Gonna be a crazy night. Tomorrow morning, gonna take 46mgs of Methylphenidate to keep me up for the day, then parachute 2mg of Xanax and crash after that. Gonna be awesome :D (=>Évaluation du participant n°10 : dumb).

Le type « friendly » représente près 10% des évaluations et à ce titre constitue une évaluation significative. Il peut être la marque d'une reconnaissance amicale. L'exemple suivant illustre ce type de soutien fourni par le participant n°33 au participant n°9, qui réagit aux propos d'un

néophyte qui invalide son expertise (en l'occurrence, n°9 lui reproche de ne pas tenir compte de ses conseils) :

Participant n°9 : Alright guess what? FUCK YOU! I gave you a fucking advice because I don't want some random dude on the Internet to have a bad-trip on DXM. Seeing that you are not opened to my help, I'd just say take it, drink all the bottle, drink like you want I just don't give a fuck. (Évaluation du participant n°33 : friendly).

Ce choix d'évaluation peut aussi être la marque affichée de la gratitude d'un participant pour un autre. Ici le n°33 apprécie les efforts que fait le n°6 pour l'approvisionner en poudre de DXM :

Participant n°6 : I could work something out for you if you'd like. I get it sent to my friends flat, and then he gives it to me. Probably going round his tonight, so I can ask him then if he'll be okay with another package being sent there. Hit me up at xxxx@hotmail.com (Évaluation du participant n°33 : friendly).

Le type « disagree » se distingue de l'usage du « dumb » dans la mesure où il indique un désaccord sur un propos tenu sans toutefois dénigrer son auteur. Cette évaluation semble être choisie plutôt que « dumb » pour exprimer un désaccord envers un expert-leader, peut-être par respect pour son expertise.

Participant n°1 : Why would you do DXM before school? That just seems like a ridiculously bad idea (Évaluations des participants n° 34 et 20 : agree, évaluation du participant n° 25 : disagree).

Il semble que tous les contributeurs ne soient pas évalués « équitablement » et que l'on observe une pratique proche du « double standard ». Ainsi dans certains cas, des contributeurs ne reçoivent pas d'évaluation malgré leurs propos, notamment s'ils sont des experts. Plus l'expertise est avérée, moins on emploiera « dumb », voire moins on osera évaluer. C'est par exemple le cas du n°1 qui ne reçoit jamais d'évaluations ou de critiques textuelles, alors qu'il est souvent agressif. Le seul qui s'autorise à le faire est le participant n°33 qui bénéficie de son statut de « super-expert historique » importé d'un autre fil. Ses remarques sont formulées sans agressivité. Son autorité sur le n°1 est manifeste

puisque aucune de ses deux interventions ne fut suivie de protestation ou de contestation de ce dernier, mettant un terme à la séquence d'interventions.

Participant n°33 : I don't see why you're behaving with such hostility, n°1 He was pretty obviously just adding on to the negative responses everyone else posted. (And, BTW, I've heard stories of chlorpheniramine causing subconjunctival hemorrhage, too. It's all been anecdotal, from the Dextroverse forums iirc, but stories about eyes turning blood red aren't things anyone should ignore/forget.)

Participant n°33 : Suggesting 17mg/kg to a newcomer (and probably a child) seems excessively vicious, n°1.

Le participant n° 5 (le créateur du fil) est une autre illustration de cette évaluation différentielle. Il s'adresse parfois aux autres d'une manière un peu agressive qui n'est pourtant pas toujours sanctionnée :

Participant n°5 : what are you? a bitch? fucking chug a lug, it's no worse than straight alcohol. Also, only 3 tablespoons? Drink the whole thing. (Aucune évaluation)

Participant n°5 : your a faggot (Évaluation du participant n°86 : dumb)

On peut voir ici une application un peu élastique des sanctions à appliquer en cas de transgression de la norme de cordialité, laissant apparaître une sorte de tolérance pour les membres actifs du fil.

4.4.2.2.2 Les évaluations : une dimension très relationnelle

Nous venons de voir que les évaluations semblent à première vue évaluer le contenu. Pourtant derrière cet intérêt pour l'évaluation du contenu, nous avons l'impression que l'usage qui en est fait est plus relationnel qu'il n'y paraît. Quel que soit le type d'évaluation, celles-ci semblent dénoter une prise de position relationnelle vis-à-vis de l'auteur du message et constituer une validation ou au contraire une invalidation de son expertise. Au-delà de la confirmation ou du refus des connaissances contenues dans le message, c'est aussi la légitimation ou le discrédit de son auteur qui est en jeu. C'est une manière pour l'évaluateur d'afficher publiquement le type de relation qu'il entretient avec l'auteur du message, puisque cette indication peut être observée à la fois par l'évalué et par tous ceux qui lisent l'évaluation. En outre, contrairement à une contribution écrite qui permet d'argumenter son

propos, l'évaluation, unique, dépouillée et limitée à une simple icône (figure 3.2), ne permet pas de justifier le pourquoi de ce choix. Il ne reste au lecteur du fil, et notamment à celui qui la reçoit, que l'impression positive ou négative que cette évaluation lui renvoie. C'est en ce sens que l'évaluation nous semble être plus relationnelle qu'elle ne le paraît à première vue. Prenons l'exemple de l'évaluation du type « dumb » : elle ne semble pas seulement être un moyen de réfuter un contenu, mais aussi de traduire clairement un jugement sarcastique à l'endroit de son auteur.

4.4.2.2.3 L'évaluation est un mode de contribution réfléchi

Les contributeurs utilisent-ils de manière indifférente évaluations et contributions écrites ? Les utilisent-ils simultanément ou au contraire séparément ? Nous avons tenté de nous en faire une idée en étudiant des situations conflictuelles qui sont plus propices à la contribution écrite et à l'évaluation. Dans le cas de disputes sérieuses, nous avons constaté deux usages différents.

Premier type de dispute : peu de messages écrits, beaucoup d'évaluations.

Au début du fil, le participant n°23 se fait prendre à partie d'abord par le participant n°9 (dont les arguments respectent la norme du fil) puis par le n°1, qui prend le parti du n°9 et invalide de manière agressive l'éventuelle expertise que pourrait avoir le n°23. Un seul autre contributeur textuel, le n°22, osera intervenir, et ce, de manière constructive. Les deux acteurs initiaux de la dispute s'invectivent également à coup d'évaluations : le n°23 envoie un « dumb » au n°9 et le n°9 lui en envoie deux. 9 participants et 6 inconnus viennent évaluer les échanges du n°9 et du n°23 à 26 reprises. 18 d'entre elles sont attribuées en défaveur du n°23 (aucune favorable) contre 7 favorables pour le n°9 (1 défavorable donnée par le n°23 lui-même). On note que le groupe a résolument décidé de soutenir le n°9 ainsi que le participant n°1 qui reçoit lui-même 7 autres évaluations de soutien (uniquement de la part de participants) et 1 négative de la part du n°23 lui-même.

Dans ce cas-ci, les participants à la dispute ont combiné contributions écrites et évaluations. Les autres usagers ne sont pas intervenus textuellement et se sont « contentés » d'évaluer les contributions des parties prenantes du conflit. Il semble qu'évaluer négativement une contribution permette de donner un avis (faire passer un message) sans contribuer à accentuer

le conflit (contrairement à l'envoi répété de messages textuels négatifs). Le participant n°1 s'étant chargé d'arbitrer la dispute, le silence des évaluateurs signifie peut-être un désir de ne pas en rajouter en restant en dehors.

Deuxième type de dispute : peu d'évaluations, beaucoup de messages

Cette dispute éclate à la fin de l'année étudiée. Le participant n°40 prend à partie non pas une personne, mais l'ensemble des contributeurs en les traitant de « pussies ». Au lieu de n'avoir qu'un arbitre, six participants manifestent leur désaccord par écrit (dont certains plusieurs fois). En tout, on dénombre 13 messages de protestation contre deux évaluations seulement.

Il est difficile de savoir si le faible nombre d'évaluations est dû à la baisse généralisée de l'usage du dispositif (que nous étudierons dans une partie ultérieure) ou bien si le fait que l'attaque et la riposte écrites soient collectives rend inutile l'intervention par évaluation. Dans tous les cas, dans cet exemple, à nouveau, les participants ont préféré un des deux modes de contribution et n'ont pas mélangé contributions textuelles et évaluations.

Nous avons l'impression que l'usage des évaluations respecte le désir de non redondance des réponses sur le fil. On manifeste un accord ou un désaccord sans alourdir le fil de discussion, sans finalement participer à une escalade verbale qui nuit à l'ambiance.

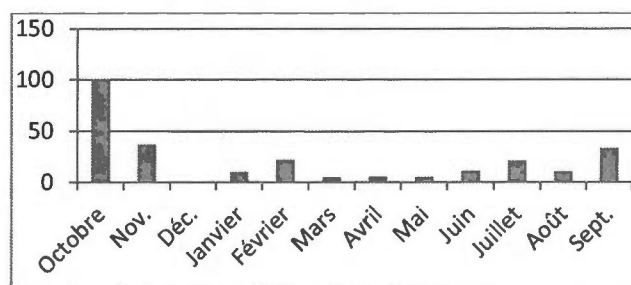
Dans le cas d'une évaluation positive, nous avons l'impression qu'elle participe à la cordialité en usage sur le fil. Notre impression est renforcée par le fait que les évaluations comme « friendly » ou « agree » qui renforcent positivement le lien entre les personnes sont notoirement plus utilisées par les « participants » que par les « inconnus », ce qui semble dénoter une volonté de favoriser à la fois un bon climat d'échanges et le maintien du lien qui unit la communauté.

4.4.3 L'évolution diachronique des évaluations

4.4.3.1 Une pratique qui s'essouffle rapidement

Les figures 4.12 et 4.13 montrent le rapide essoufflement de l'activité d'évaluation. L'activité se réduit sur deux plans. La figure 4.12 permet d'observer que le nombre de messages évalués diminue très fortement et très rapidement.

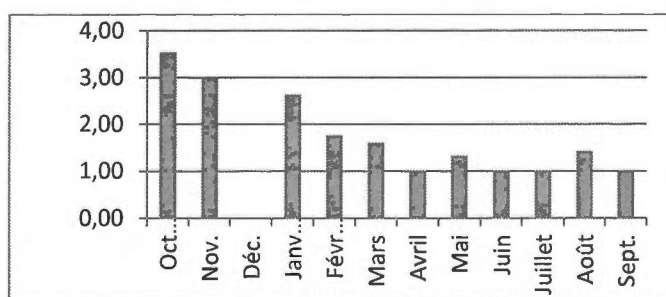
Figure 4.12 : nombre de messages évalués sur le nombre total de messages mensuels



Le premier mois, la totalité des messages sont évalués, il n'y en a plus que le tiers dès le deuxième mois. L'évaluation demeure faible le reste de l'année, y compris durant les mois à forte participation textuelle. Il est tentant de supposer qu'une hausse d'activité sur le fil motive et donne l'occasion d'évaluer d'avantage. Toutefois, le mois d'avril ne connaît pas de hausse des évaluations malgré une relative activité textuelle, ce qui contredit l'hypothèse précédente.

En outre, si on constate une légère hausse des évaluations en juillet et septembre, il faut rappeler qu'il s'agit de mois à très faible contribution. Ainsi toute évaluation fait fortement évaluer la proportion de messages évalués sans que cela soit réellement significatif (par exemple 1 message évalué pour trois messages en septembre contre 42 pour 188 en février).

Figure 4.13: évolution de la moyenne d'évaluations par message

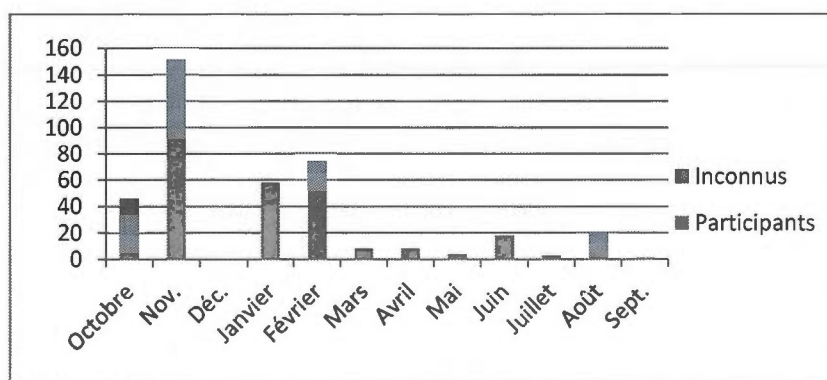


La figure 4.13 montre une seconde dimension de cette baisse des évaluations. Non seulement le nombre de messages évalués diminue avec le temps, mais le nombre moyen d'évaluations par message baisse également. On constate que la moyenne passe de 3,5 évaluations par message à une évaluation par message en avril. Ce taux reste relativement stable jusqu'à la fin de la période observée, ce qui renforce le constat d'un second semestre se comportant très différemment du premier.

4.4.3.2 Une évolution différente chez les participants et les inconnus

Le relevé des évaluations met en évidence une évolution différente de l'usage des évaluations chez les participants et les inconnus. Ainsi, les inconnus sont très majoritairement présents les premiers mois. La proportion s'équilibre au second mois, puis s'inverse totalement, le nombre d'évaluations données par les inconnus devenant même presque marginal, notamment de mars à juillet. Au mois d'août, on constate un nouveau renversement de tendance avec un gros tiers des évaluations provenant des inconnus (figure 4.14).

Figure 4.14 : répartition des évaluations entre participants et inconnus



Ce différentiel entre l'évaluation des « participants » et celle des « inconnus » est confirmée par l'étude de la moyenne des évaluations par personne :

- Inconnus : 2,15 évaluations par personne
- Participants : 5,72 évaluations par personne

Afin que le nombre record d'évaluations émises par le participant n°1 (44 évaluations) ne vienne modifier la tendance générale, nous avons recalculé la moyenne en l'excluant. La moyenne des évaluations des participants décroît à 4,9 messages par personne, mais reste largement supérieure à celle des inconnus. En excluant les 4 premiers gros participants-évaluateurs, la moyenne descend à 3,75, conservant toujours cette supériorité différentielle.

Les « inconnus » représentent 60% des évaluateurs, mais ne génèrent que 35% des évaluations tandis que les « participants » qui représentent 40% des évaluateurs en sont responsables de 65%.

Il est malheureusement impossible d'interpréter la désertion des « inconnus » dans les évaluations. Plusieurs questions seraient intéressantes à approfondir sur ce fil comme sur tout forum contenant un dispositif d'évaluations : le fait de ne pas appartenir au groupe de contribution textuelle crée-t-il un obstacle à l'évaluation ? Existe-t-il un sentiment d'appartenance ou au contraire de non appartenance qui fasse que l'on ne s'autorise pas à évaluer un groupe auquel on n'appartient pas ? En tant que contributeur textuel, que ressent-on lorsque l'on est évalué par des individus inconnus ? Nous pourrions poser la question en termes de culture groupale : se développe-t-il une culture de groupe au niveau des contributeurs textuels qui exclue ceux qui n'appartiennent pas à ce groupe ? Autrement dit pourrait-on y voir un premier signe d'une culture du fil, qui distingue les contributeurs ratifiés au sein de la communauté (les participants) de ceux qui ne le sont pas (les inconnus) ?

4.4.3.3 Les liens entre évaluations et contributions textuelles

4.4.3.3.1 Tous les contributeurs seraient-ils un peu *lurkers* ?

En nous basant notamment sur les dates de la première contribution ou de la première évaluation, nous sommes parvenue à établir quatre profils d'évaluateurs.

La mise en perspective de ces quatre profils nous permet d'émettre l'hypothèse selon laquelle la majorité des contributeurs auraient tendance à observer le fil de manière discrète avant de commencer à y contribuer, de telle sorte que tout contributeur ou presque commencerait par être un « *lurker* ». Les évaluations laissées sur le fil, permettant de repérer les visiteurs du fil, même en l'absence de contribution de leur part (annexes G à G6), soulignent qu'une absence de participation textuelle n'est pas le signe d'un désintérêt ou d'un abandon de la lecture du fil.

4.4.3.3.2 Contribuer ou évaluer ? Quatre profils différents.

Étudions à présent chacun des profils d'évaluateurs afin de découvrir s'ils ont un lien avec les classes de contribution identifiées. Afin d'approfondir l'analyse, nous faisons également intervenir le nombre de contribution que ces évaluateurs ont sur le forum (et non pas seulement sur le fil).

Profil 1 : « j'évalue d'abord, je contribue ensuite »

Les 24 contributeurs qui commencent d'abord par évaluer puis finissent par contribuer sont relativement hétérogènes (annexe N). Toutefois, le portrait général est celui d'un petit contributeur du forum²¹ et d'un « petit-moyen » pour le fil. Dans ce groupe, l'usage de l'évaluation est très hétérogène, de 1 à 18.

Profil 2 : « je commence à contribuer le jour où je commence à évaluer »

C'est aussi un profil très hétérogène quel que soit le critère retenu (annexe L), à tel point qu'il est difficile d'en tirer des interprétations.

Profil 3 : « je contribue avant d'évaluer »

Sur les 15 personnes qui ont commencé à contribuer avant d'évaluer, 8 sont de gros contributeurs du fil et 12 sont de gros à très gros contributeurs du forum (annexe M).

Il est intéressant de constater que lorsqu'on est gros contributeurs, que ce soit du fil ou du forum, on a tendance à contribuer rapidement. Cela corrobore notre étude diachronique : la majorité des gros contributeurs est arrivée dans les premiers temps du fil, suggérant qu'ils restaient moins de temps en observation. Les compétences relationnelles des gros contributeurs pourraient être un facteur facilitant la participation aux forums.

Profil 4 : « J'évalue, mais ne contribue jamais sur le fil »

Dans le premier mois d'activité, les évaluateurs inconnus qui interviennent sont surtout de gros contributeurs du forum. À partir du mois de novembre, ces évaluateurs-inconnus sont majoritairement des petits participants du forum. Nous constatons que de gros contributeurs du forum visitent très tôt le fil, l'évaluent, mais décident de ne pas y participer. Nous n'avons pas les moyens d'expliquer le choix de se limiter à l'évaluation sans contribuer, surtout chez ceux qui évaluent en début et en fin de fil.

Nous pouvons donc observer trois tendances :

1) les gros contributeurs n'évaluent pas beaucoup, à part quelques-uns qui le font très régulièrement et de manière générale, ils ont commencé à contribuer avant d'évaluer,

²¹ Sur la base de nos observations, nous avons arbitrairement décidé de qualifier de « petit » les contributeurs ayant moins de 1000 messages sur le forum.

2) les « petits-moyens » utilisent peu ce moyen, mais quand ils l'utilisent, c'est généralement avant de contribuer,

3) les « tout petits » qui évaluent le font toujours avant de commencer à contribuer, mais ils utilisent très peu ce moyen.

On constate que si l'évolution des évaluations suit celle des contributions textuelles, il ne s'agit que d'une tendance générale. Sur le plan individuel, les contributeurs ont une utilisation très différente de l'évaluation et de la contribution écrite. Il semble manifeste que les deux modes de contribution (écrit ou par évaluation) ne sont pas substituables l'un à l'autre. Il n'y a pas de lien entre la contribution du fil et celle du forum. On peut être petit contributeur sur l'un, gros sur l'autre, petits sur les deux ou gros sur les deux.

4.4.3.3.3 Quelques cas de contributeurs atypiques

Nous pourrions dégager deux autres profils à partir de quatre cas extrêmement particuliers d'évaluateurs inconnus sur le fil.

Les trois premiers contributeurs n'ont pas ou peu posté sur le forum bien qu'ils y soient inscrits depuis plusieurs années. Il faut préciser que ces trois personnes n'ont fait, sur le fil, qu'une seule évaluation chacune. Il est impossible de savoir si elles ont évalué d'autres fils.

Figure 4.15 : copie d'écran du profil d'un évaluateur qui n'a jamais contribué sous forme de message (copie réalisée le 23 septembre 2012)

Statistics	
Total Posts	
Total Posts:	0
Posts Per Day:	0
General Information	
Last Activity:	2 Hours Ago
Join Date:	24th June 2007

La figure 4.15 nous offre une copie d'écran d'un de leur profil. Grâce à l'indication « last activity », nous pouvons constater que ce compte est toujours en activité au moment de la rédaction de ce mémoire. Ce dernier constat contribue à mettre en évidence de manière très

nette l'existence de visiteurs invisibles qui ont une activité de lecture sans aucune contribution écrite.

Le second profil concerne l'inconnu n°1 dont les 22 évaluations réparties sur 3 mois (octobre, novembre puis août) suggèrent qu'il a une présence durable, sur le fil, malgré une interruption de participation de quelques mois. Ses évaluations sont variées et laissent penser qu'il a une certaine compétence en matière de DXM. Rien n'explique par contre son absence de participation textuelle sur le fil, même s'il est par ailleurs également un petit contributeur sur le forum avec seulement 412 messages. Cela relance la question de l'origine de la motivation à contribuer sur un forum et l'hypothèse que l'évaluation et la contribution textuelle sont bien deux façons distinctes de contribuer.

4.4.3.3.4 Un survol du fil après la période étudiée qui offre des surprises

Afin de mieux cerner les évaluateurs inconnus, nous avons survolé les quarante pages du fil, qui succèdent à la période étudiée, pour voir l'évolution de leur participation.

Le premier constat est que l'interruption du mois de septembre crée une rupture. À partir du mois d'octobre c'est une toute nouvelle population qui apparaît. Quelques gros contributeurs finiront par réapparaître au printemps de l'année suivante.

Nous avons eu la surprise de constater que sept inconnus se sont mis à contribuer, soit un an et plus après leur première évaluation. L'autre surprise fut de constater que ces contributions n'étaient pas forcément « épidermiques » comme le profil des tout petits pouvait nous le laisser penser. Certains, au contraire, ont commencé à contribuer pour atteindre un nombre de messages qui fait d'eux des gros contributeurs du fil (l'un d'entre eux totalise 121 messages c'est-à-dire un nombre de messages équivalent à celui du participant n°1 durant la période étudiée).

De nouveaux évaluateurs se sont ajoutés depuis notre dernier relevé. Sur 23, huit ont contribué au fil en toute fin d'activité, c'est-à-dire plus d'un an après la clôture de notre étude.

4.4.4 Des classes de contribution qui évaluent et qui sont évaluées spécifiquement

Le tableau 4.4 présente pour chaque classe le pourcentage respectif de contributeurs évalués et de contributeurs évaluateurs. Nous ferons référence à ce tableau à plusieurs reprises dans les parties qui suivent.

Tableau 4.4 : pourcentage de contributeurs de chaque classe recevant ou émettant au moins une évaluation

	Gros contributeurs	Petits moyens contributeurs	Tout petits contributeurs
Évalués	93,3%	55%	27,8%
Évaluateurs	80%	41,7%	19,4%

Plus on contribue, plus le nombre de contributeurs recevant ou émettant une évaluation augmente. On note toutefois que quelle que soit la classe, il y a plus de contributeurs qui reçoivent des évaluations que de contributeurs qui en émettent. Ceci est notamment dû à l'apport des évaluations des inconnus. Étudions à présent plus spécifiquement les profils d'évalués et d'évaluateurs.

4.4.4.1 Les évalués

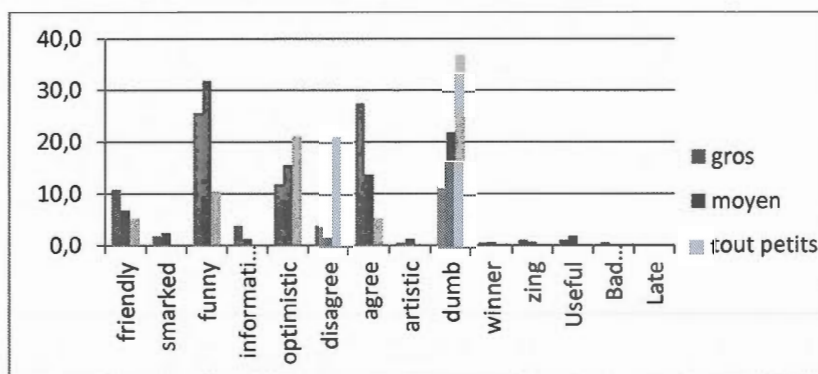
4.4.4.1.1 Des classes de contribution qui renvoient des images contrastées

À peine plus de la moitié des contributeurs sont évalués, ce qui signifie concrètement qu'ils reçoivent des évaluations sur certains de leurs messages seulement. Le nombre d'évaluations reçues varie grandement, de 1 à 56 (annexe K'). Presque la totalité des gros contributeurs sont évalués contre à peine plus du quart des tout petits contributeurs. Cinq gros contributeurs sont classés parmi les sept premiers évalués, mais le nombre d'évaluations reçues ne produit pas le même classement que celui des interventions. Ainsi, on constate que d'autres gros participants ne sont pas forcément très évalués (l'un ne l'est pas du tout) et plusieurs petits-moyens en reçoivent d'avantage qu'eux (par exemple le participant n°25 qui n'est intervenu que treize fois a reçu 29 évaluations). C'est notamment le cas quand le participant est le centre d'une dispute et que les autres veulent montrer leur désapprobation. Recevoir une évaluation dépend donc du contenu de ce que le contributeur écrit et non du nombre de ses interventions, même si celui-ci augmente la visibilité et l'occasion d'être évalué.

4.4.4.1.2 Comment les trois classes sont-elles évaluées ?

On constate des profils extrêmement différents (figure 4.16).

Figure 4.16 : types d'évaluations reçues par les classes de contribution (en %)



Les gros contributeurs sont d'abord validés pour leur expertise comme en témoigne le fort pourcentage de « agree ». En montrant ainsi son accord, l'évaluateur valide l'expertise exprimée (contenu), favorise un lien interpersonnel entre lui et l'évalué (relation) et se classe lui-même « du bon côté » aux yeux des autres, une manière d'actualiser positivement son identité discursive (Coutant et Stenger, 2010). Les gros contributeurs sont aussi jugés amusants « funny » et dans une moindre mesure « friendly » et « dumb ». On constate que peu d'évaluateurs leur attribuent un « disagree ». Nous supposons qu'il peut être difficile pour un « petit » participant d'exprimer son désaccord envers des experts reconnus. Précisons que l'évaluation « dumb » est émise surtout par des inconnus (il n'y alors aucune prise de risque relationnel), par le « super-expert » historique n°33 (statut particulier) et par d'autres qui semblent agir par « vengeance » après avoir été « maltraités » ou qui souhaitent sanctionner la déviance des pratiques rapportées (par exemple, consommer du DXM à l'école).

Les évaluations attribuées aux petits-moyens contributeurs du fil concernent d'abord l'aspect amusant de leurs interventions (30% des évaluations), elles critiquent ensuite la déviance de leur propos avec « dumb » ou au contraire les ratifient avec « agree ». L'importance du deuxième critère d'évaluation (« dumb ») est difficilement compréhensible du fait que cette classe de contributeurs contient un nombre conséquents d'utilisateurs témoignant d'une certaine expertise. Toutefois, elle peut s'expliquer par la présence de quelques visiteurs déviants dont

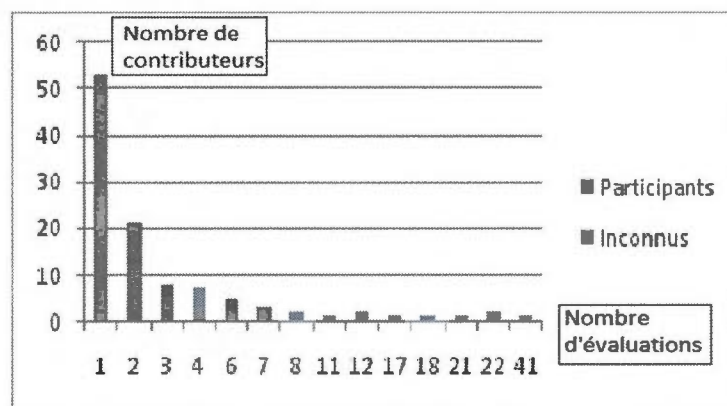
certain ont d'ailleurs été bannis du fil par les modérateurs de forum (externes au fil). De tels comportements sont sujets à une hausse des évaluations négatives et biaisent sans doute un peu l'image réelle de la classe.

Les tout petits contributeurs sont avant tout critiqués pour leurs propos déviants et sanctionnés à l'aide du type « dumb », mais également avec « disagree ». Cette classe suscite une certaine hostilité ou tout au moins des réactions fortes.

4.4.4.2 Les évaluateurs

4.4.4.2.1 Un mode d'évaluation différent pour les inconnus et les participants

Figure 4.17 : répartition des deux groupes selon le nombre d'évaluations émises

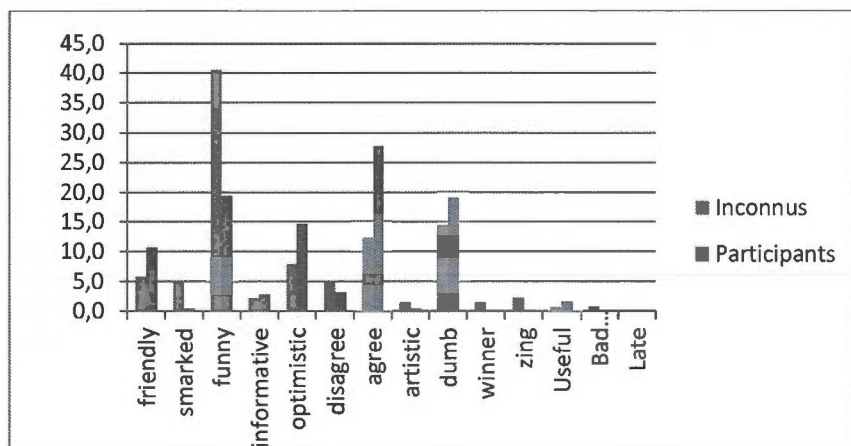


Les évaluateurs émettent entre 1 et 41 évaluations (annexes I1, I2, I3 et J). La figure 4.17 nous permet de constater que la répartition des évaluations des « participants » et des « inconnus » est extrêmement différente d'un groupe à l'autre. Les « inconnus » sont généralement de petits évaluateurs (22 évaluations pour le plus gros d'entre eux), plus de la moitié d'entre eux n'évaluent qu'une fois contre le tiers chez les « participants » qui en moyenne utilisent plus le dispositif d'évaluation, notamment chez les gros contributeurs.

Il est manifeste que la pratique de l'évaluation diffère selon la classe de contribution. Même si nous avons souligné que les activités d'évaluation et de contribution ne sont pas substituables, l'intérêt des « participants » pour l'évaluation, supérieur à celui des « inconnus », semble néanmoins souligner qu'il y a un lien entre contribuer de manière textuelle et évaluer.

La tendance des participants à évaluer davantage semble accréder l'hypothèse d'un lien entre les évaluations et les contributions textuelles, fondée sur un plus grand intérêt des participants pour les sujets abordés sur le fil.

Figure 4.18 : Pourcentage de chaque type d'évaluation pour les deux groupes



Les deux groupes classent les mêmes évaluations sur le podium, mais diffèrent dans leur classement. Les « inconnus » privilégient l'évaluation de ce qui est amusant (40% des évaluations), tandis que les « participants » montrent avant tout leur accord avec ce qui est dit sur le fil (28%). On trouve en seconde position, chez les deux groupes, le type « dumb ».

On constate donc que les priorités de ces deux populations d'évaluateurs diffèrent. Les « participants » ont surtout le souci de confirmer le bien fondé des informations données, tandis que les « inconnus » préfèrent leur aspect amusant. Les deux mettent au second rang l'invalidation des discours indésirables.

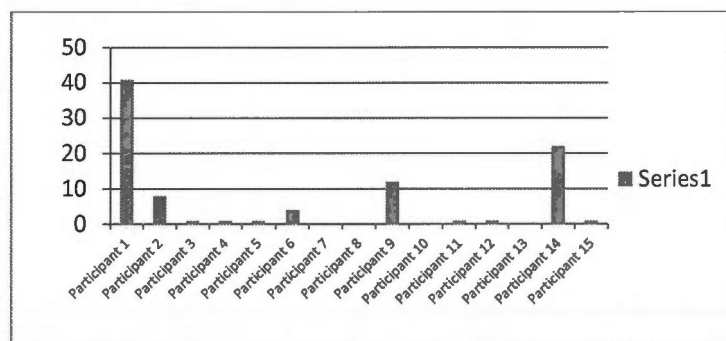
Notons en outre que la catégorie « friendly » est deux fois plus utilisée chez les « participants » que chez les « inconnus ». Quant à la catégorie « disagree », elle est proportionnellement plus utilisée par les « inconnus » que par les participants.

Par ailleurs, on observe que chacun utilise les autres catégories d'évaluation de manière différente. Cela semble confirmer qu'au-delà des ressemblances, il y a des spécificités nettes, qui restent néanmoins inexplicables.

4.4.4.2.2 Les profils et comportements d'évaluation de chaque classe de contribution

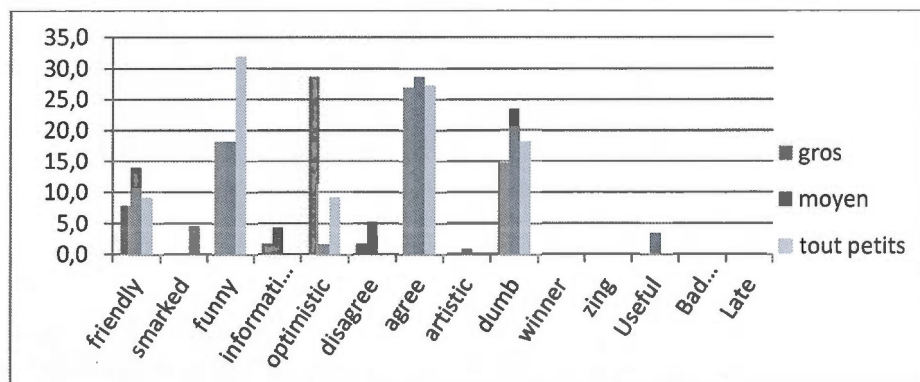
Les gros contributeurs ont une attitude très variable face à l'évaluation.

Figure 4.19 : nombre d'évaluations émises par les gros contributeurs



Comme nous l'avons vu précédemment (tableau 4.4), les gros contributeurs sont de petits évaluateurs (en nombre d'évaluations), même si trois d'entre eux font partie des quatre premiers évaluateurs du fil et que 80% ont testé le dispositif au moins une fois. Deux-tiers des contributeurs n'évaluent pas ou peu (figure 4.19). Rappelons qu'ils n'évaluent jamais avant de contribuer.

Figure 4.20: répartition des évaluations émises par classe de contribution (en %)

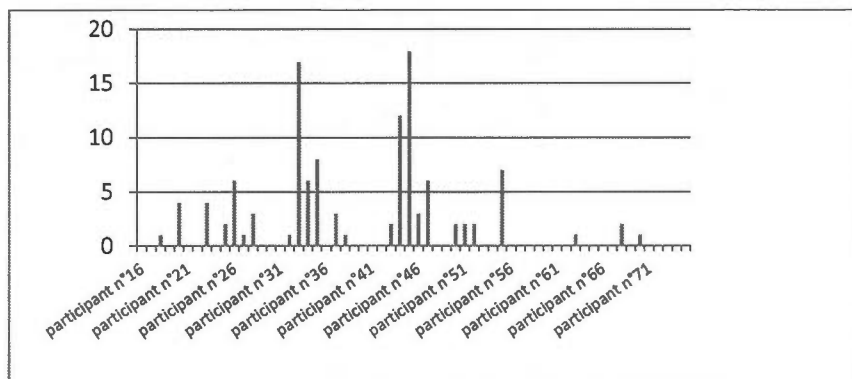


Leur seul point commun aux trois classes de contribution est l'utilisation identique du type d'évaluation « agree », soulignant ainsi l'intérêt commun qu'elles ont pour l'adhésion à ce qui est dit.

Les gros contributeurs valident d'abord l'information contenue dans les messages, puis mettent en évidence ceux qui sont amusants. Comparés aux autres contributeurs, ils semblent

être plus indulgents vis-à-vis des messages dénoncés (ce sont eux qui utilisent le moins souvent le type « dumb »). Toutefois cette évaluation arrive largement devant la quatrième (friendly) montrant qu'elle est malgré tout importante. On peut aussi envisager qu'ils utilisent peu le type « dumb » car ils n'hésitent pas à exprimer leur désaccord de manière textuelle. Cette forme de contribution présente l'avantage de pouvoir argumenter le pourquoi de leur désaccord alors que ce n'est pas possible avec l'évaluation, qui a ainsi une valeur pédagogique moindre. La présence non négligeable du type « friendly » corrobore enfin notre hypothèse selon laquelle les gros contributeurs ne seraient pas insensibles à la dimension relationnelle des échanges sur le fil.

Figure 4.21 : nombre d'évaluations émises par les petits-moyens contributeurs

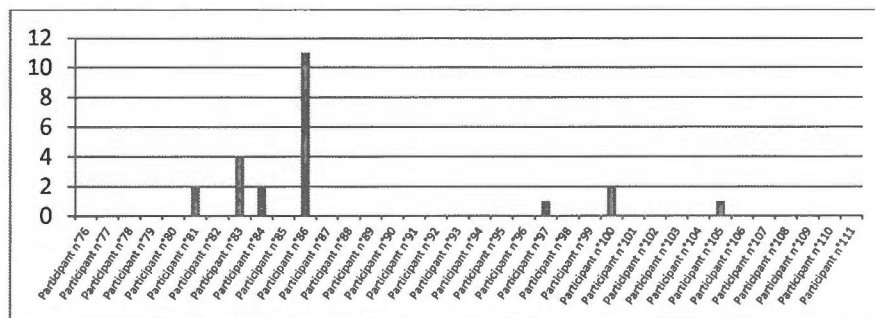


Pour leur part, les « petits-moyens » évaluent encore plus faiblement que les gros contributeurs. Seulement 41% d'entre eux ont tenté l'expérience (tableau 4.4) et seul le tiers de cette classe a utilisé le dispositif au moins deux fois (figure 4.21). Mais à la différence des gros contributeurs, 60% de ceux qui ont évalué l'ont fait avant de commencer à contribuer et parmi eux, plusieurs évaluent plus que ce qu'ils ne contribuent textuellement au fil, 3 sont même classés dans les 7 premiers évaluateurs du fil.

Nous avons observé dans une partie précédente que l'évolution de la participation des petits-moyens se superposait à celle du fil dans son ensemble. Nous constatons dans la figure 4.20 qu'ils ont un profil identique au profil des « évaluateurs-participants », c'est-à-dire que l'ordre de leur priorité d'évaluation est 1. « agree », 2. « dumb » et 3. « funny ». Ce double constat relativise l'influence des gros contributeurs sur la vie du fil. Même si la présence de ces derniers s'avère essentielle au fonctionnement du fil, il semble que l'activité des petits-

moyens soit celle qui teinte le plus son allure générale. Quant à leurs évaluations, elles semblent souhaiter à la fois valider les contenus prescrits et invalider les discours déviants. La forte proportion pour le type « agree » est cohérent avec ce que nous avons observé dans l'analyse de leurs messages écrits, à savoir : une certaine capacité à valider l'expérience des autres. En revanche, nous avons été surprise par le nombre important de contributeurs qui ne remerciaient jamais. Nous pouvons voir ici une alternative discrète au remerciement textuel, une évaluation de type « agree » pouvant remplacer un « merci ». En outre, les petits-moyens sont les plus nombreux à mettre en évidence le caractère utile et informatif du contenu (types « informative » et « useful »). On sent bien la présence, dans cette catégorie d'utilisateurs, de personnes en recherche d'informations et (visiblement) satisfaits des informations trouvées. Par ailleurs, soulignons que l'usage de ces deux derniers types peut constituer une autre manière d'exprimer sa gratitude.

Figure 4.22 : nombre d'évaluations émises par les tout petits contributeurs



Les « tout petits », enfin, évaluent de manière marginale. Ceux qui utilisent le dispositif, le font toujours avant de commencer à contribuer parfois plusieurs mois avant. Ce constat laisse apparaître que l'on peut être un lecteur invisible durant des mois. Nous développons le sentiment que cette classe regroupe des personnes qui n'ont aucun attrait pour la communication de leur avis sur le fil. Le sujet les intéresse, c'est pourquoi ils lisent le fil, mais sans velléité particulière pour évaluer ou contribuer. C'est un événement circonstanciel qui les a fait intervenir une fois. La figure 4.22 met en évidence leur très faible utilisation du dispositif. À peine plus d'un cinquième d'entre eux évaluent, et ce, rarement et en très faible quantité (à une exception près). Leur profil d'évaluateur se rapproche de celui des « évaluateurs-inconnus » puisque c'est l'évaluation des messages amusants qui domine

(figure 4.20). Toutefois, contrairement à eux, ils préfèrent la validation de l'expertise (« agree ») à la contestation des messages déviants (« dumb »). Cette préférence illustre sans doute le profil d'experts que nous avons décelé au sein de cette classe de contribution et la capacité de ceux-ci à sanctionner les comportements qu'ils considèrent comme déviants. À l'image de la catégorie des petits et moyens contributeurs sur le fil du forum, ils manifestent leur sociabilité de manière discrète grâce au type « friendly ». Nous pouvons peut-être y voir un moyen de participer rapidement, avec un coût personnel modéré.

L'étude des évaluations a introduit un nouveau profil, celui des « inconnus ». C'est une classe sur laquelle nous avons peu de précisions et pour laquelle nous avons plus de questions que de réponses. À l'heure actuelle, nous savons que ces utilisateurs restent plutôt discrets en ne contribuant pas et en évaluant peu. Leur priorité d'évaluation est tournée vers les messages amusants, toutefois ils ont aussi à cœur de dénoncer les comportements déviants et de montrer leur soutien au discours prescrit qu'ils partagent. Ce type d'évaluation montre qu'ils connaissent bien le sujet du fil, et qu'en plus ils en connaissent les usages normatifs. Cela ne peut être construit qu'au terme d'une lecture régulière et sérieuse du fil, de façon à s'imprégner au moins partiellement de sa culture.

4.4.5 Les limites de l'analyse du dispositif d'évaluation

Le dispositif d'évaluation du forum est un outil assez riche qui offre plusieurs types d'évaluation, facilement utilisables, et non pas seulement un « j'aime » comme dans le site de réseau social Facebook. Nous y voyons une distinction avec le principe habituel de « l'approbation ou de l'abstention » permettant le maintien d'un climat positif dans les RSN (Coutant et Stenger, 2010). À ce titre, si l'on voit bien dans les évaluations un comportement plutôt courtois chez les usagers, ceux-ci ne s'abstiennent pas pour autant de dire ce qu'ils pensent, le plus souvent au profit d'une valorisation de la qualité des savoirs véhiculés. Cela dit, le dispositif présente certaines limites techniques, par exemple l'absence de datation visible des évaluations, ce qui permettrait d'affiner les interprétations.

Une autre limite n'est pas liée au dispositif lui-même mais à sa faible utilisation par les participants. Si cette faible utilisation, et surtout son rapide essoufflement, est signifiante en elle-même, il faut reconnaître que le faible nombre d'évaluations permet difficilement d'en

tirer de réelles conclusions. En l'occurrence, nous ne sommes pas en mesure de savoir si la raréfaction des évaluations est à mettre en lien avec notre hypothèse de disparition de la cohésion du groupe.

4.5 Typologie des expertises et des experts rencontrés

Comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises, il existe différents types d'expertise en fonction des connaissances maîtrisées et différents statuts d'expert selon la manière de diffuser son expertise. Cette distinction conduit à une typologie que nous avons présentée brièvement au début du chapitre 4 et que nous pouvons compléter avec les résultats de notre analyse :

Tableau 4.5 : deux manières d'envisager l'expertise, son degré ou sa manifestation

Types d'expertise	Statuts d'expert
Super-expertise	Expert-leader
Expertise simple	Expert discret 1 et 2
Pratique éclairée	Expert lecteur

Les trois types d'expertise présents sur le fil :

- *La super expertise* : c'est une maîtrise simultanée de connaissances théoriques et expérientielles, dont la provenance est régulièrement justifiée. Peu de participants disposent de ce type d'expertise, qui a été acquise généralement avant la création du fil sauf pour un participant qui va la développer pendant la période observée. La détention d'une super expertise permet à celui qui la véhicule d'avoir un propos assuré et qui n'attend pas de contestation.
- *L'« expertise simple »* : c'est une expertise basée principalement sur des connaissances expérientielles. L'origine de sa connaissance est rarement énoncée et semble généralement être antérieure au fil de discussion.
- *La pratique éclairée (petite et récente expertise)* : c'est une connaissance qui a été acquise, pendant la période de discussion étudiée, par un participant néophyte qui va finir par partager à son tour ce qu'il a appris. Toutefois, ses conseils restent mesurés et

prudents. Ce qui distingue la pratique éclairée de l'expertise simple est à la fois le moment d'acquisition de la connaissance et l'assurance avec laquelle elle est partagée.

Une autre manière d'envisager l'expertise est d'étudier comment elle se manifeste. Nous associons ce choix à un statut d'expert. Les résultats de notre analyse nous ont fait affiner la catégorie de l'expert discret en en distinguant deux formes :

- *Experts-leaders* : ils se caractérisent par la régularité et l'importance de leur participation : ce sont tous de gros contributeurs. Ils peuvent détenir les trois types d'expertise évoqués précédemment. Leur leadership se manifeste à la fois par la régularité de leurs interventions et de leur partage de connaissance et par la reconnaissance positive que leur renvoient les autres participants. Le fait de disposer d'une expertise simple et de faire partie des gros contributeurs ne suffit pas à devenir expert-leader, ce statut est conféré par le regard des autres. On notera que ces experts-leaders disposent en outre de qualités relationnelles qui favorisent leur leadership.
- *Experts discrets n°1* : ils appartiennent à la classe des gros contributeurs, disposent généralement d'une expertise de type « expertise simple », mais ne bénéficient pas d'une reconnaissance affichée de la part des autres participants et n'ont donc pas de leadership particulier.
- *Experts discrets n°2* : ils font partie de la classe «petits-moyens contributeurs» et s'expriment donc avec parcimonie. Ils détiennent majoritairement une expertise simple,
- *Experts-lecteurs* : ils appartiennent principalement à la catégorie des tout petits contributeurs, mais on peut envisager que certains des plus petits contributeurs de la classe « petits-moyens » ont un profil analogue. La rareté de leurs interventions rend difficile leur classement dans les catégories qualitatives d'expertise, toutefois l'assurance de leurs propos les associe minimalement au statut d'expertise simple. L'utilisation par certains de connaissances théoriques justifiées pourrait aussi indiquer la présence d'une super-expertise, mais la rareté de ces cas nous interdit cette extrapolation.

Le participant n°33 échappe à cette classification, il a toutes les caractéristiques de l'expert-leader bénéficiant d'une super expertise, sauf celle de la contribution soutenue. On pourrait

considérer qu'il avait ces caractéristiques sur le fil qu'il a créé lui-même et qui sert de référence au fil que nous étudions et que celles-ci y ont été importées, montrant ainsi à nouveau l'interconnexion entre les espaces de discussion..

4.6 Les profils des trois classes de contribution

À partir des résultats combinés de l'étude interactionnelle, l'étude diachronique et l'étude des évaluations, nous présentons les profils des trois classes de contribution observés dans notre recherche. Pour chacun des profils, nous dressons le portrait des interactions (comment interagissent-ils?), leur évolution dans le temps (comment évoluent-ils?) et le type d'évaluations qui les concernent (comment évaluent-ils ? comment sont-ils évalués ?). Nous terminons le chapitre en soulevant les principales limites de nos analyses.

4.6.1 Les gros contributeurs

Comment interagissent-ils ?

La grande majorité des gros contributeurs détiennent une expertise. Le tiers dispose d'une super expertise, la moitié d'une expertise simple et les autres sont des néophytes accédant à une pratique éclairée ou à aucune expertise (un seul d'entre eux). Ils partagent leur expertise en donnant avis et conseils à ceux qui en font la demande de manière nominative. Ils s'appuient principalement sur des connaissances expérientielles, mais certains d'entre eux utilisent également des connaissances théoriques dont ils justifient la provenance. En ce qui concerne leur manière d'intervenir sur le forum, ils posent rarement des questions pour eux-mêmes et commencent rarement de nouvelles conversations. En revanche, il leur arrive fréquemment de poser des questions aux autres participants pour leur faire préciser leur demande d'information et ainsi mieux répondre à leurs attentes. Ce sont d'ailleurs les contributeurs qui accordent le plus d'attention à la sécurité des autres. Leur expertise les pousse à indiquer, parfois avec agressivité, leur désaccord avec les propos émis par les autres. Ils peuvent se montrer particulièrement sarcastiques au point d'invalider toute expertise chez l'autre. Inversement, ils semblent être sensibles aux marques de reconnaissance. Malgré cette agressivité ponctuelle, ce sont eux qui font preuve le plus régulièrement d'une attitude

cordiale sous forme de marques de soutien ou d'encouragement. Ils n'ont pas vraiment de sujets de prédilection puisqu'ils répondent surtout aux questions des néophytes quelles qu'elles soient et ils n'initient pas volontairement de débats.

Comment se comportent-ils dans le temps ?

La plupart des gros contributeurs sont arrivés dans les premiers mois suivant la création du fil. Leur contribution varie fortement d'un mois à l'autre. Aucun ne participe de manière régulière et soutenue. Ce sont, malgré tout, ceux qui ont la présence la plus longue sur le fil et ceux qui l'interrompent le moins et le moins durablement. On observe trois types de participation chez eux : la majorité connaît une arrivée discrète, puis un pic ou plusieurs pics de participation avant que celle-ci ne se mette progressivement à diminuer. C'est dans ce profil que l'on va rencontrer les principaux expert-leaders. Le second type de participant connaît une participation irrégulière se terminant par une hausse. Cette catégorie comprend les experts discrets. Enfin le dernier type de contributeur commence directement par une forte participation qui chute immédiatement voire qui cesse dès le mois suivant son arrivée. Il s'agit de contributeurs bavards et « consommateurs », dont la participation s'arrête parfois très vite, et dont on ne sait pas toujours s'ils développent ou non une expertise puisque certains ne deviendront jamais conseiller dans la période que nous avons observée.

On note que chez les « experts-leaders », malgré un dévouement durable et une volonté de partager leurs connaissances avec les autres participants, une sorte de lassitude finit par s'installer face à la récurrence des questions. Leurs réponses deviennent alors moins immédiates, moins précises et plus distantes. Nous avons l'impression qu'ils appréciaient participer et aider au début du fil et que l'arrivée de visiteurs uniquement « consommateurs » et posant toujours les mêmes questions a affecté leur motivation. On soulèvera toutefois le fait qu'aucun n'a vraiment tenté de changer la nouvelle dynamique du fil en proposant des sujets de débats. L'effacement progressif de certains d'entre eux permet néanmoins à d'autres participants d'acquérir à leur tour ce statut d'expert-leader. Ils occupent donc cette position d'animation pendant un temps limité (de un à quatre mois) avant de laisser leur place au(x) suivant(s). Une même période connaît la cohabitation de plusieurs experts-leaders, mais ces derniers n'occupent pas forcément ce rôle pendant la même durée, ce qui conduit à un renouvellement régulier de « l'équipe » informelle d'experts-leaders se chargeant de

l'animation du fil. Notons que lorsque l'un ne contribue plus autant qu'il ne le faisait, il conserve néanmoins son statut d'expert et toute intervention qu'il pourrait faire ultérieurement sera considérée avec intérêt.

Les gros contributeurs qui ont un statut « *d'expert discret n°1* » partagent les caractéristiques générales du groupe. Toutefois on note que leur participation est à la fois plus irrégulière et plus faible que celle des experts-leaders. En outre, ils ne reçoivent pas le même type de reconnaissance que ces derniers et n'ont pas la même légitimité. Leur message terminera une séquence que s'il est validé tacitement par les experts-leaders (notamment ceux qui disposent d'une super expertise), sans quoi ce sera la précision que ces derniers apporteront qui terminera la conversation.

Tous les gros contributeurs ne sont pas des experts. Si certains détiennent une expertise ou une super-expertise antérieure à leur apparition sur le fil, d'autres sont sans connaissance particulière à leur arrivée et n'acquerront jamais le statut d'expert durant la période observée. En ce qui concerne ces néophytes qui finissent par devenir de gros contributeurs, nous avons observé quatre manières différentes d'évoluer. À force de pratique et de recherches, l'un d'entre eux a acquis une « super expertise », le rendant solide à la fois sur les plans théorique et expérientiel, et capable de justifier la provenance de ses références. D'autres vont acquérir une « expertise simple » qui leur permettra de conseiller à partir de leur expérience sans trop approfondir l'aspect théorique. D'autres encore vont évoluer vers le statut de « pratiquant éclairé » et être capables de donner des conseils, de manière prudente et mesurée. Ces derniers, extrêmement bavards, ont été animateurs du fil pendant quelques mois avant de commencer à conseiller. Enfin, l'un d'entre eux a atteint le statut de gros contributeur en envahissant le fil de messages sur une période restreinte, le temps de vivre et de faire partager en direct sa première expérience sur le fil. Sa faible durabilité sur le fil ne permet pas de juger si ce participant a développé ou non une expertise. Il n'a jamais atteint le stade du conseil ou du partage réflexif d'expérience et n'est plus jamais revenu participer que ce soit durant la période observée ou pendant les mois qui suivent.

Comment sont-ils évalués et comment évaluent-ils ?

Les gros contributeurs sont un centre d'intérêt pour les autres, la quasi-totalité d'entre eux ont été évalués à l'aide du dispositif, et ce, parfois très régulièrement (jusqu'à un message sur deux pour certains contributeurs). C'est avant tout leur expertise qu'on évalue et qu'on valide par ce geste. Le côté amusant de leur message est aussi très apprécié. Enfin si certains apprécient leurs qualités relationnelles ou amicales, d'autres n'hésitent pas à évaluer leurs propos comme étant idiots. Notons que cette évaluation n'est donnée que par quelques évaluateurs atypiques, car de manière générale, les gros contributeurs font l'objet d'une certaine déférence. Les gros contributeurs utilisent peu les évaluations, même s'ils ont en grande majorité testé le dispositif. Au final, deux tiers d'entre eux n'évaluent pas ou peu, contre un tiers qui en sont plus friands. On observera que le dispositif est plus particulièrement apprécié par les « super-experts ». Ce qu'ils évaluent prioritairement est l'expertise véhiculée dans les messages, ils aiment aussi ce qui est amusant, par contre ils se servent moins du type « dumb » peut-être parce qu'ils ont l'habitude de partager leur désaccord dans leurs messages textuels. Notons que les gros contributeurs du fil comme du forum préfèrent d'abord contribuer avant d'évaluer.

4.6.2 Les petits et moyens contributeurs

Comment interagissent-ils ?

Cette catégorie est assez hétérogène. Elle est composée majoritairement de néophytes venus poser des questions, mais elle comprend aussi des experts que nous avons catégorisés comme « *experts discrets n°2* », c'est-à-dire des individus qui ont suffisamment de connaissances pratiques pour être capables de donner leur avis ou des conseils, mais qui le font avec parcimonie. On trouve également, en minorité, quelques individus dont l'intention est visiblement de troubler le déroulement paisible du fil en faisant des commentaires inappropriés : on peut les qualifier de trolls²² (c'est la justification du bannissement de certains).

²² En argot Internet, un « **troll** » est une personne qui participe à une discussion ou un débat (par exemple sur un forum) dans le but de susciter ou nourrir artificiellement une polémique, et plus généralement de perturber l'équilibre de la communauté concernée. http://fr.wikipedia.org/wiki/Troll_%28Usenet_et_Internet%29 consulté le 19 janvier 2013.

Cette multiplicité de profils explique sans doute la présence de modes d'interaction très différents, s'adressant indifféremment aux personnes nominatives ou au groupe et créant ainsi une catégorie composite.

Même si cela concerne une faible proportion de contributeurs, c'est dans cette classe que les participants remercient le plus. Ils montrent en outre quelques marques de courtoisie. Par ailleurs, ils savent valider l'expérience de ceux qui leur répondent, même s'ils ne le font pas souvent.

Cette classe se distingue par son intérêt pour l'expérience à vivre dans l'immédiat (l'usage du médicament à des fins récréatives). Les thématiques abordées le plus souvent concernent la première expérience : le dosage, la forme galénique, le poids, etc., mais également les annonces de prises de DXM, les effets liés à la combinaison de produits ou au contraire l'absence d'effets. On peut voir chez certains un usage consommatoire du fil. Toutefois, c'est une catégorie qui respecte l'objectif initial du fil, à savoir partager son expérience. Cela est fait soit à partir de réponses d'experts discrets soit à partir des questions de néophytes qui vont ensuite partager en direct leur première expérience. Dans tous les cas, c'est une classe qui s'appuie peu sur des connaissances théoriques.

Comment se comportent-ils dans le temps ?

Les petits-moyens sont plus présents dans la première moitié de l'année que dans la seconde. Leur durée de participation est généralement plus réduite que celle de la classe précédente et ses représentants ont tendance à interrompre plus fréquemment et plus longuement leur participation. Le comportement sur la durée change selon qu'on est néophyte ou expert. Le néophyte reste généralement peu de temps. Il pose une ou plusieurs questions, remercie parfois et revient rarement. En revanche, ces experts discrets, eux, participent sur une plus longue durée, sans le faire pour autant chaque mois. Ils vont répondre à des questions, sous la forme d'avis ou de commentaires. L'évolution de la contribution de la classe dans son ensemble est identique à celle du fil. Il semble que ce soient eux qui initient (involontairement, mais réellement), la dynamique sur le fil.

Comment sont-ils évalués et comment évaluent-ils?

Une grosse moitié d'entre eux reçoivent des évaluations, parfois plus que les gros contributeurs, notamment lorsqu'ils sont au centre d'une dispute. Cette classe de contribution est appréciée pour le caractère amusant de ses propos, par contre les évaluateurs lui reprochent souvent des propos considérés comme idiots. Paradoxalement et simultanément on valide l'expertise qu'elle véhicule. Ce paradoxe peut être dû à la variété des personnes qui la composent, et notamment à la présence de quelques participants notoirement agressifs et indésirables, dont on va systématiquement sanctionner les propos. Cette catégorie, surtout composée de néophytes en recherche d'informations et d'experts discrets, concentre ses évaluations sur la qualité de l'information véhiculée. Une petite moitié d'entre eux utilisent le dispositif d'évaluation pour valider l'expertise contenue dans les messages et pour sanctionner les messages déviants. C'est la seule classe qui utilise les évaluations pour montrer son intérêt pour les messages informatifs et utiles, démontrant par là sa motivation à apprendre. C'est une catégorie qui observe le fil avant d'y participer.

4.6.3 Les tout petits contributeurs

Comment interagissent-ils ?

Plus encore que pour les deux classes précédentes, il n'est pas possible d'établir un portrait global de la classe. Il faut au contraire distinguer différents sous-profils :

Le premier sous-profil est celui d'un contributeur qui désire partager un récit d'expérience (ce qui correspond à l'objectif initial du fil). Pour ce faire, il s'adresse au groupe et partage des informations expérientielles, notamment concernant les différents effets escomptés (en particulier les indésirables qui gâchent l'expérience), les risques pour la santé et les manières de maximiser le confort de l'expérience. Son récit, souvent détaillé, inclut généralement des détails personnels, par exemple sur les parents ou la famille. On observe le souci, chez lui, d'informer les autres participants des aspects les plus désagréables en détaillant les effets négatifs qu'ils ont vécus pendant l'expérience, sans toutefois négliger les effets positifs.

Le second sous-profil est celui d'un visiteur néophyte qui pose une question au groupe concernant sa première expérience. Ses préoccupations portent le plus souvent sur la question

de l'approvisionnement en DXM et des impacts de sa consommation sur la santé. Il ne remercie jamais. On peut le considérer comme un consommateur d'information plus que comme un contributeur.

Le dernier sous-profil est celui d'un expert qui lit les échanges, mais sans y participer jusqu'à cette unique intervention. Ce n'est que lorsqu'il rencontre une attitude ou des propos qui le hérissent qu'il intervient. C'est pourquoi on va parfois le voir exprimer son désaccord avec agressivité en s'adressant spécifiquement à une personne. Pour construire son intervention, il va souvent s'appuyer sur des connaissances théoriques, qu'il justifie par ailleurs, et se limiter à un conseil unique. Il est à noter que même s'il ne participe pas au fil de manière visible, cet utilisateur en a intégré les normes d'usage puisqu'il s'en fait le défenseur. Parfois, ce contributeur semble disposer d'une super expertise, toutefois, le fait qu'il n'intervienne qu'une fois ne permet pas de juger si cette observation s'avère. C'est pourquoi nous considérons qu'il dispose avant tout d'une simple expertise.

Comment se comportent-ils dans le temps ?

C'est une classe qui est plus présente au second semestre. Sa visibilité augmente non pas parce qu'elle intervient d'avantage sur le fil, mais parce que les gros contributeurs y interviennent de moins en moins. Le fait d'intervenir une seule fois ne permet pas de brosser une évolution dans leur comportement. Par contre, l'étude des évaluations permet de constater que plusieurs sont présents depuis plusieurs mois, parfois depuis l'ouverture du fil. Avant qu'ils ne se mettent à participer, ils illustrent l'existence de lecteurs « invisibles ».

Comment sont-ils évalués et comment évaluent-ils ?

À peine un quart d'entre eux sont évalués. Quand ils le sont, ils sont extrêmement critiqués. On les évalue de manière marginale pour les autres types. Ils sont encore moins nombreux à utiliser le dispositif. On constate qu'ils privilégient l'humour, à la manière des évaluateurs « inconnus », ce qui est cohérent dans la mesure où avant de devenir contributeur, ces participants sont restés longtemps des « inconnus ». Ils sanctionnent les discours déviants et valident l'expertise des autres. Ils semblent utiliser les évaluations comme un moyen rapide

de faire part de leur présence et établir une sorte de relation à moindre coût sur le plan personnel.

Nous pouvons établir un portrait général de chaque type de contributeur en fonction de son type d'expertise et de son statut d'expert (tableau 4.6).

Tableau 4.6 : lien entre la contribution et l'expertise

Classes de contribution	Types d'expertise	Statuts d'expert
Gros contributeurs	Super expertise Simple expertise Pratique éclairée	Expert leader Expert discret n°1
	Néophyte	
Petits-moyens contributeurs	Super expertise (Un cas) Simple expertise	Expert discret n°2 (Expert lecteur)
	Néophyte	
Tout petits contributeurs	Super expertise ? Simple expertise	Expert lecteur
	Néophyte	

CONCLUSION

La recherche présentée dans ce mémoire s'inscrit dans un projet de recherche plus vaste, au carrefour d'intérêts liés à la santé et à la communication, dont l'objectif est de documenter le sujet de la médiatisation de l'usage de médicaments hors du cadre médical. Ce projet visait notamment à cerner le rôle que peuvent jouer les forums en ligne dans ces pratiques, domaine qui est peu documenté par la littérature scientifique.

Notre étude portait sur l'analyse d'un seul fil de discussion dont les conversations sont centrées sur le détournement d'un type de médicament : les sirops pour la toux contenant du DXM. Elle avait pour ambition, dans un premier temps, de voir si ce type de fil laissait apparaître des spécificités dans l'ordre des interactions en regard de ce que la littérature présente pour l'ensemble des forums et, dans un second temps, de s'interroger sur les enseignements que peuvent apporter à la connaissance du comportement interactionnel des participants des forums l'analyse diachronique de la participation et l'analyse des évaluations non textuelles des messages.

L'un des objectifs de notre étude est donc de dépasser les connaissances issues de l'analyse interactionnelle traditionnelle, fondée uniquement sur l'étude du contenu des contributions textuelles. Notre revue de littérature a mis en évidence les connaissances relatives aux modes de contributions récurrents sur les forums, notamment les forums santé. Ainsi les questions, les témoignages, le partage d'information, les critiques, le soutien, la présentation de soi, la modération des messages sont régulièrement documentés (Akrich et Méadel, 2009). Par contre, peu d'écrits abordent deux modes de contribution spécifique : l'évaluation non textuelle ou bien l'absence totale de contribution écrite, qui renvoie à la notion de « lecteurs invisibles » ou de « lecteurs silencieux ». On désigne généralement ces derniers par l'anglicisme « *lurkers* » et ils sont généralement assimilés aux participants non ratifiés

évoqués par Goffman, c'est-à-dire à des participants lecteurs, qui peuvent lire les messages sans que l'on sache qu'ils sont présents. On dit parfois d'eux qu'ils « écoutent aux portes » (Marcoccia, 2004). Notre intuition de recherche était que l'analyse diachronique des interactions sur le fil et surtout celle des évaluations allaient nous permettre d'en savoir plus sur ces lecteurs invisibles. Notre premier objectif visait à caractériser des classes de contribution fondées sur le volume d'interventions. Ce choix s'est basé sur la littérature qui assimilait experts, leaders, contributeurs anciens et gros contributeurs anciens et qui distinguait les interventions initiatives des réactives (Akrich et Méadel, 2009; Beaudoin et Velkovska, 1999). Nous avons retenu ces deux dernières dimensions pour définir nos classes de contribution. Nous avons ainsi obtenu une tripartition de notre effectif, basée sur le volume de contributions. Afin de confirmer la validité de ce découpage, nous avons eu le souci de vérifier préalablement que cette partition se réitérait dans d'autres catégories de codage. La grille de lecture divisée en gros, petits-moyens et tout petits contributeurs a permis peu à peu de mettre en évidence des profils clairement distinctifs. Nous les résumons ci-après.

Les gros contributeurs regroupent différents niveaux d'expertise. Certains d'entre eux sont doués de compétences relationnelles qui leur permettent d'avoir une présence plus remarquée que les autres. Toutefois c'est la double maîtrise des connaissances pratiques et théoriques (super expertise) qui va majoritairement assurer la reconnaissance par les autres de leur statut d'expert-leader. Ce sont des participants qui contribuent souvent sur une longue durée, répondent aux questions de manière individuelle et s'intéressent notamment aux questions de sécurité et d'effets positifs. Ils apparaissent sûrs d'eux, n'hésitent pas à exprimer leur désaccord, parfois avec agressivité, mais malgré tout savent rester courtois et bienveillants. Ces participants commencent souvent à contribuer par écrit avant de faire des évaluations textuelles. Motivés à partager leurs connaissances de manière détaillée quand ils arrivent sur le fil, on note une démotivation ou un désengagement progressif chez les plus actifs d'entre eux avec le temps.

La classe des « petits-moyens » regroupe des néophytes et des experts discrets. Les premiers ont plutôt un profil de consommateurs d'informations : ils viennent poser des questions pour préparer leur première expérience du DXM. Certains viennent aussi la partager pendant ou

juste après qu'elle a eu lieu. Leur présence sur le fil est moins durable et les interruptions de participation plus fréquentes et plus longues. C'est une population qui témoigne peu de marques de reconnaissance et exprime peu de remerciements, mais qui sait toutefois valider l'expertise de ceux qui répondent à ses questions. Les « petits-moyens » qui évaluent de manière non textuelle commencent à le faire avant de contribuer, révélant ainsi qu'ils restent, parfois un long moment, inconnus des autres participants. Les autres « petits et moyens contributeurs sur le fil du forum » sont des experts assez discrets qui vont conseiller des néophytes sur des sujets concernant leur première expérience. C'est pourquoi leurs sujets de conversation récurrents concernent les questions basiques que se pose un nouveau pratiquant (dosage, approvisionnement en DXM...). Il semble que ce soit cette catégorie qui ait le plus d'impact sur la dynamique générale du fil.

Enfin, les « tout petits » constituent la classe plus hétérogène. Elle regroupe à la fois des néophytes qui demandent de l'information et des conseils sans jamais remercier les usagers qui leur répondent et des témoins dont on connaît rarement l'étendue du savoir puisqu'ils font généralement un récit unique et purement descriptif d'une expérience. La classe des tout petits contributeurs accueille par ailleurs les détenteurs d'une expertise manifeste, qui ne participent pas sauf de manière exceptionnelle lorsque la situation les pousse à le faire, par exemple lorsqu'il y a transgression de la norme de pratique en vigueur sur le fil.

Un des premiers enseignements de notre recherche nous incite à nous distancer de la littérature qui a tendance à lier expertise, leadership, nombre de contributions et ancienneté sur le fil (Akrich et Méadel, 2009). Le premier constat est que les experts sont loin d'être toujours leaders, cela concerne même une minorité d'entre eux. Le deuxième constat est que les experts ne sont pas toujours les plus anciens sur le fil. Des experts arrivent au cours de la période observée important leur expertise de l'extérieur du fil. Par ailleurs, si le leader est souvent expert, ce n'est pas toujours le cas, deux participants ont animé le fil avant de devenir de prudents conseillers. En outre, certains participants non experts contribuent plus que des experts. Ceci nous permet de distinguer deux profils d'expertises particulièrement intéressants: le profil d'expert-leader (gros contributeur régulier) et celui d'expert-lecteur (petit à très petit contributeur, voire lecteur silencieux ou invisible). Une des raisons que nous avons évoquées pour distinguer un profil de l'autre est la maîtrise de compétences

relationnelles qui favorisent l'aptitude à animer les conversations et qui permettent de faire accepter son leadership. Une autre raison est liée à la motivation personnelle de participer, notamment par plaisir de partager et sans doute par plaisir d'être reconnu pour cela. Ainsi, le rôle d'expert-leader semble performatif, ce qui sous-tend des attentes de comportement dont la satisfaction auprès des usagers du fil participera simultanément à la reconnaissance et à l'actualisation de leur statut. Tandis que les experts-lecteurs n'ont pas d'attentes à satisfaire puisque leur intervention est ponctuelle et n'attend pas de réponse. On distingue donc facilement l'expert-leader, dont l'identité située est connue de tous de l'expert-lecteur qui n'en a pas et dont la rare apparition fait naître une identité discursive moins stable qui n'aura pas souvent l'occasion d'être consolidée.

Le second enseignement apporté par notre recherche concerne l'existence de visiteurs non contributeurs. Selon les auteurs, il est question de visiteurs « invisibles ou « silencieux », les deux mots étant pour eux interchangeables. Notre recherche nous permet de distinguer les deux. Notre étude interactionnelle des contributions textuelles ne nous permet pas d'attester la présence de lecteurs invisibles, ni l'analyse diachronique du fil qui montre toutefois que des contributeurs pouvaient arrêter de contribuer pendant un temps, puis participer de nouveau. C'est l'étude des évaluations qui permet de confirmer la présence de lecteurs non ratifiés ou « invisibles » en faisant apparaître la coexistence de deux groupes d'évaluateurs : d'une part, des participants au fil et, d'autre part, des usagers dont le nom nous était inconnu. Ces lecteurs passent sur le fil (ce ne sont pas de simples visiteurs qui ne lisent pas, sinon ils seraient incapables de donner une évaluation adéquate), mais ils n'y laissent pas de contribution écrite.

Aussi ces lecteurs ne sont pas si invisibles que ça : ils laissent en effet des traces d'évaluation. Il s'agit alors de distinguer, à partir de ce constat, les lecteurs « invisibles » des lecteurs « silencieux », c'est-à-dire de distinguer ceux qui ne laissent aucune trace de ceux qui en laissent sous la forme d'évaluations des messages. C'est pourquoi nous nous interrogeons sur le terme adéquat pour les qualifier. La notion de « *lurkers* » doit-elle être utilisée pour désigner les participants réellement invisibles, qui ne laissent ni message ni évaluation ? Cette terminologie est-elle acceptable pour ceux qui ne contribuent pas, mais qui évaluent ? Dans le cadre de l'étude d'un unique fil de discussion, peut-on appeler « *lurker* »

ceux qui lisent le fil sans y participer, mais qui participent à un autre fil ? Autrement dit, peut-on être *lurker* sur un fil et participant sur un autre au sein d'un même forum ?

Dans le cas du fil de discussion que nous avons étudié, l'accès aux pseudos des évaluateurs n'est pas aisé : il doit se faire de manière volontaire et proactive en cliquant sur une liste. Il est fort probable qu'une partie des lecteurs ne fassent pas cette démarche et donc qu'ils n'aient jamais connaissance des pseudos des évaluateurs. Quand bien même un participant découvrirait leur nom après avoir cliqué sur la liste, quelle image peut-il construire des évaluateurs si ceux-ci ne se présentent que sous la forme d'une évaluation idéogrammatique ? De plus, puisqu'il apparaît que l'identité des participants se construit essentiellement au travers de leurs messages, ceux qui n'écrivent pas ont peu de chance de développer une telle identité à moins d'être connus sur un autre fil. Finalement, sans identité discursive, ces contributeurs évaluateurs ont peu de chance d'être repérés et de devenir visibles. Pour conclure, qu'ils soient simplement silencieux ou totalement invisibles, ces lecteurs demeurent non ratifiés, c'est-à-dire des visiteurs qui peuvent lire les messages sans que leur présence soit connue de leurs auteurs ou de l'ensemble des autres visiteurs. Dans les deux cas, nous les désignerons sous le terme de « *lurkers* ».

Le troisième enseignement que nous tirons concerne une spécificité du fil étudié. Le contenu des messages qui y sont échangés est peu centré sur le relationnel et se concentre sur la transmission et la diffusion de connaissances relatives aux usages du DXM. Il apparaît important pour l'ensemble des contributeurs, quel que soit leur profil, que le savoir diffusé soit encadré et qu'il respecte une norme centrée sur une pratique éclairée et sécuritaire. Si, sur certains forums, la norme commune concerne la manière de se comporter entre participants, ici il s'agit d'une norme concernant la qualité de l'information transmise, sans doute parce que la motivation majeure est la sécurité de l'expérience et non l'instauration d'un climat positif d'échange. Les experts, qu'ils soient leaders ou simplement lecteurs, défendent un discours favorisant l'encadrement des pratiques rapportées. Ils assurent la modération des propos relatifs à ce sujet et n'acceptent aucune transgression de la norme attendue. Un autre type de modération est assuré par des modérateurs extérieurs au fil lorsque la transgression ne concerne plus la norme du fil, mais celles du forum (respect de la netiquette...). Comme nous

l'avons souligné précédemment, deux participants ont d'ailleurs été bannis à ce titre durant la période étudiée.

Le quatrième enseignement concerne la notion de groupe d'appartenance. Les évaluations font apparaître une sorte de frontière délimitant la sous-communauté que forme le fil de discussion, des personnes qui gravitent autour, sans y participer. Ainsi, les évaluations des « inconnus » et des « participants » sont distinctes même si l'on sent que ces deux groupes ont des points communs : les « inconnus » relèvent prioritairement les messages amusants, alors que les « participants » préfèrent valider l'expertise contenue dans le message. Cette culture de groupe transparait également dans la répartition des évaluations. Si les prémices du fil sont essentiellement évaluées par des « inconnus », ce sont surtout des « évaluateurs-participants » qui vont évaluer les neuf derniers mois. Cette dichotomie nette dans la répartition de l'origine des évaluations laisse à penser qu'une fois qu'un noyau de participants a été constitué, ceux qui n'en font pas partie arrêtent d'évaluer les messages que ce noyau publie. Nous émettons l'hypothèse qu'il existe deux types de culture à l'œuvre sur le fil. Le premier type serait une culture groupale adoptée par les « participants ». Elle les distingue des « inconnus » en se manifestant par un choix d'évaluation différent. Le second type de culture serait une culture de fil associée au discours normatif qui y est véhiculé. Cette culture semble adoptée par l'ensemble des visiteurs, qu'ils participent ou qu'ils restent lecteurs. Nous avons en effet observé à plusieurs reprises que de très petits contributeurs, jusqu'alors inconnus, manifestent avec véhémence leur connaissance du discours prescrit et qu'ils évaluent négativement ceux qui le transgressent. Cela signifie qu'ils respectent la norme du fil. En outre, nous constatons que des « inconnus » évaluent négativement des contributions qui transgressent la norme attendue. Cependant le fait de rester hors du groupe laisse penser qu'ils ont des priorités d'intérêt et de comportements différentes. Ce dernier enseignement confirme que nous sommes bien en présence d'une communauté selon les critères énoncés par Karn et al (1997) caractérisée par des interactions fréquentes, des valeurs et règles de comportement communes (Guittard, 2006).

Le dernier enseignement concerne notre question de recherche initiale, à savoir les spécificités des interactions sur un forum relatif au détournement de médicaments. L'ensemble de notre analyse a mis en évidence que les spécificités à l'œuvre sur ce fil de

discussion ne sont pas nombreuses et que dans l'ensemble les résultats des recherches sur les interactions s'appliquent à notre fil. Nous avons repéré malgré tout quelques différences. La plus importante concerne le fait que l'expertise ne semble pas réservée aux gros contributeurs. C'est cette spécificité qui nous a amenée à distinguer les experts-leaders des experts-lecteurs. Nous avons notamment constaté que notre fil se distinguait des autres par le fait que les gros contributeurs ne proposaient pas de nouveaux sujets conversations contrairement à ce que montre l'enquête d'Akrich et Méadel (Akrich et Méadel, 2009) et qu'ils se contentaient d'y participer. Cette originalité de contribution a pour conséquence que ce sont finalement les petits-moyens contributeurs qui semblent être responsables de la dynamique générale du fil. Ce fil se caractérise également par le fait qu'il y a peu de contributeurs qui ne reçoivent pas de réponse, ce qui met en évidence le rôle important qu'il joue en termes d'encadrement. Enfin, si d'un point de vue relationnel, il est d'usage de dire qu'il est accepté que l'on ne remercie pas, nous avons mis en évidence que ce n'était pas forcément le cas sur ce fil. Nous avons le sentiment que l'absence de remerciements ou de reconnaissances a des conséquences à long terme sur la cohésion du groupe (Thoër et al., 2012).

Ces résultats montrent que si les forums participent à la diffusion de pratiques jugées illicites ou à risque, ils permettent aussi largement de les encadrer et cela en diffusant des normes d'usage. Les participants actifs sont d'ailleurs parfois des censeurs bien plus virulents que les experts traditionnels. Il nous paraît rassurant que l'encadrement de la pratique soit pris en main par des experts qui ont, eux-mêmes, une pratique de terrain dont ils peuvent faire bénéficier les nouveaux-venus. Il est aussi sécurisant de constater que l'expertise n'est pas le monopole d'un seul contributeur qui imposerait sa vision des choses à l'ensemble des expérimentateurs, mais qu'au contraire elle est détenue par plusieurs individus qui n'hésitent pas à exprimer leur désaccord. Les experts sont en outre suffisamment nombreux pour que, lorsque l'un d'eux s'efface, voire quitte le fil, un ou plusieurs autres puissent le remplacer, permettant ainsi aux néophytes de ne jamais rester sans réponse ou presque. On y voit une illustration du leadership situationnel, qui n'apparaît que lorsque le moment y est propice (Mongeau et Saint-Charles, 2005). Les néophytes reçoivent généralement une réponse relativement individualisée. Ce dernier point est à retenir pour les futures actions de santé publique : les conseils d'expert sont beaucoup mieux reçus dans une relation interpersonnelle

que dans un message collectif, parce qu'ils sont alors adaptés à une situation particulière. En outre, ceux qui posent des questions sont en situation active et donc beaucoup plus réceptifs.

Cette parenthèse sur l'expertise nous conduit par ailleurs à une réflexion sur notre choix initial de tripartition de notre effectif en fonction du volume de contributions. Nous avons déjà souligné que ce choix permettait de mettre en évidence des profils assez cohérents, mettant en lumière des caractéristiques distinctes. Toutefois, nous avons aussi constaté à de nombreuses reprises que la notion d'expertise était récurrente et transversale du point de vue de nos classes de contribution. Nous avons même noté que le relevé quantitatif des données avait tendance à masquer l'existence de certains profils, notamment celui des experts qui contribuent peu. Il serait donc intéressant de développer des profils d'experts pas seulement sur la base du volume de contribution. Il est aussi possible que ce constat soit propre à ce fil particulier.

Initialement, notre postulat était de considérer comme « experte » toute affirmation sur le fil qui était acceptée de manière tacite ou manifeste, c'est-à-dire n'entraînant pas de réactions d'opposition. Ce préalable ouvre une nouvelle piste de recherche : l'analyse du fil non plus selon le volume d'interventions, mais selon le statut « expert / non expert ». Ce choix pourrait permettre de faire émerger des informations plus précises et plus spécifiques sur les expertises en présence, ainsi que sur des profils liés à l'expertise. Ce serait peut-être l'occasion d'en savoir plus sur les profils d'expert-leaders et d'experts-discrets. Mais nous pouvons aussi imaginer toute une déclinaison de profils d'expertise comme l'expert aidant, l'expert agressif, l'expert moqueur, l'expert théorique, l'expert es sécurité ou es confort...voire l'expert déviant, sans parler d'une expertise non liée à la pratique du DXM, mais liée à d'autres domaines comme l'usage du forum ou les compétences interactionnelles... Face à cette multiple forme d'expertise apparaîtrait un autre type de profil : le non-expert, sous la forme d'un néophyte-consommateur d'information. Toutefois, ce statut n'est pas cristallisé et le néophyte peut aussi se transformer en expert. Nous constatons au terme de cette réflexion que la constitution de profils est totalement fonction critères retenus (volume de contribution, forme de savoir, aptitudes relationnelles...) et que cette réflexion doit être poursuivie pour l'étude d'autres forums.

Nous avons déjà évoqué des limites de cette recherche. N'étudier qu'une portion du fil limite l'observation des phénomènes à cette tranche temporelle. Nous avons toutefois survolé l'activité de l'année suivant notre capture d'écran, ce qui a permis de nuancer certaines de nos conclusions.

Un autre facteur qui limite nos conclusions est la baisse du volume d'évaluations, la portée de nos analyses était réduite par le faible nombre de données à disposition. Cela ouvre une piste de recherche sur les dispositifs d'évaluation, soit pour étudier un fil sur un sujet analogue qui, lui, connaîtrait une dynamique d'évaluation durable, soit pour concentrer la recherche sur le dispositif lui-même et, dans ce cas, en sélectionner un dont la fréquentation conséquente pourrait donner des résultats peut-être plus représentatifs. La comparaison de plusieurs fils pourrait aussi permettre de repérer des tendances au fil du temps.

Notre recherche aurait gagné à réaliser des entrevues avec les contributeurs afin de mieux cerner les profils de contribution. On notera que ces entrevues ont eu lieu dans une étape ultérieure du projet global de recherche dans laquelle s'inscrivait notre étude.

Le dispositif forum nous a aussi imposé quelques limites, notamment l'interdiction pour nous (pour une raison inconnue vu que la possibilité technique existe) de pouvoir utiliser la fonction permettant à chaque contributeur d'aller consulter les messages ou la liste des fils auxquels les autres contributeurs participent. Cela nous a privée de la validation de certaines questions que nous nous posions, concernant par exemple la façon dont nos participants étaient perçus sur les autres fils du forum.

D'autres limites sont aussi à mentionner. D'une part, ce forum est anglophone et utilise parfois un anglais familier qui nous rendait parfois difficile la compréhension de certains passages. Un autre problème lexical est celui du langage spécialisé du forum lié au thème du détournement de médicament (notamment sous forme d'abréviations). Il nous a fallu de nombreuses lectures pour nous l'approprier, mais il est tout à fait possible que nous soyons passée à côté d'un certain nombre de concepts.

Dernière limite et non des moindres : l'ampleur des données à analyser et la complexité du codage qui en découle. Il est possible que nous ayons oublié de coder certaines données, notamment lorsqu'elles relevaient de plusieurs catégories. Ces oublis conduiraient à une sous-estimation de certaines, notamment la catégorie expérientielle.

Pour terminer, nous ferons le constat très positif d'avoir l'impression d'avoir énormément appris tant d'un point de vue méthodologique que d'un point de vue conceptuel. Au-delà des connaissances apprises durant le terrain, c'est aussi après coup, lors de notre cours de méthodologie et de notre cours d'anthropologie que nous nous sommes aperçue de nos lacunes méthodologiques. Il nous a notamment manqué la tenue d'un vrai carnet d'observation dont nous avons à présent bien compris l'utilité. Ces deux cours abordant respectivement la notion d'ethnographie, nous avons développé, en outre, un certain malaise éthique quant à l'aspect clandestin de notre recherche. Même si nous avons tenté de réduire notre dissonance cognitive en invoquant à la fois le positionnement de Hine (2000), l'attribution d'un certificat éthique et le fait que ce qui était observé était le relevé d'une discussion passée, sur un fil à présent clos, nous avons développé un sentiment désagréable d'espionnage et nous aspirons à l'avenir à pouvoir, à l'image de Pastinelli, évoluer à visage découvert dans les fils étudiés (Pastinelli, 2011b).

ANNEXES

ANNEXE A : descriptif des catégories

CATEGORIES	DESCRIPTION
FORMES DE CONTRIBUTION	
Commence une discussion	Intervention initiative qui commence une discussion.
Participe à une discussion	Intervention réactive en réponse à d'autres interventions déjà publiées. Ces interventions ne suivent pas forcément celles auxquelles on répond, des conversations peuvent s'entrecroiser. Participer à une discussion peut se faire de plusieurs manières : répondre à une question, donner un conseil, donner un avis, faire un commentaire, transmettre une connaissance, faire de l'humour, soutenir ou agresser un autre contributeur....
Valide l'expertise de l'autre	Verbalise clairement que l'autre est considéré comme un expert
Invalide l'expertise de l'autre	Indique clairement que l'on considère que l'autre ne maîtrise pas la question
Montre son désaccord sans agressivité	Tous les cas de figure où l'on exprime un différent d'opinion sans montrer aucun changement d'humeur
Montre son désaccord avec agressivité	Tous les cas de figure où l'on exprime un différent d'opinion en montrant un changement d'humeur
Dérive de la discussion	Tous les cas de figure où la discussion s'éloigne du sujet du DXM
Demande un conseil, une info, un service ...	Demande d'informations, de conseils, de service au profit du demandeur.
Pose des questions sur les autres (expérience, dosage, poids...)	Question d'approfondissement sur l'expérience d'un autre contributeur pour mieux répondre à ses questions.
Donne des conseils	Donne tout type de conseil pas seulement sur l'usage du DXM à l'exception des conseils sur le confort de l'expérience.
Pousse à la consommation	Conseille, encourage, voire exhorte l'autre à faire l'expérience d'une substance alors que la personne montre des réticences.
Fait une évaluation de la personne ou de ce qui est dit.	Commentaire évaluatif subjectif d'une personne ou de l'expérience qu'elle raconte ((bien, mal, mieux, plus, moins, idiot...))
Donne son avis ou fait un commentaire sur l'expérience racontée ou sur la réponse donnée à une question.	Propos subjectif, mais non évaluatif sur le contenu d'un message précédent, sous forme d'avis (je pense que...), ou de commentaire (c'est inutile...).
Donne des connaissances théoriques sans en justifier la provenance	Argumente en donnant des connaissances théoriques sans préciser l'origine de l'information.
Donne des connaissances expérientielles sans en justifier la provenance	Celui qui donne ces informations liées à l'expérience ne précise pas si c'est lui qui les a vécues ou s'il les a apprises d'ailleurs.
S'appuie sur ses connaissances	Indique des connaissances théoriques sur des produits ou des phénomènes liés à la prise de DXM ou d'autres substances. Ces connaissances ne sont pas exposées comme étant le fruit de leur expérience. Le contributeur cite la

	source de sa référence.
Utilise son expérience pour expliquer, conseiller, donner son avis	Les explications données sont illustrées par une expérience personnelle ou éventuellement une expérience vécue par un pair.
Fait le récit d'une expérience vécue sans répondre à une question.	Raconte une expérience (expérience passée ou en cours) : à distinguer des expériences racontées pour soutenir une réponse => ne contient aucune analyse, aucune commentaire, ... Juste la description du vécu et du ressenti.
Prépare, vit sa première fois en DXM	Interventions liées à la préparation ou à l'expérience en direct de la première prise de DXM.
Raconte sa première fois en DXM	Messages liés au partage de la première prise de DXM : l'expérience s'est faite avant l'arrivée sur le fil de discussion, ou bien il s'est passé plusieurs mois entre la première expérience et le post. Sous forme de récit ou de réponse à une question.
Annonce ce qu'il va faire ou vient de faire	Le contributeur annonce ce qu'il vient de faire ou qu'il va faire : cela concerne autant la prise de DXM, que d'autres substances mais aussi tout projet que le contributeur prend la peine d'annoncer (aller à la pharmacie, acheter par Internet, acheter du jus de pamplemousse, manger du cactus...)
Se décrit	Le contributeur donne un détail sur lui-même : physique (taille, poids...) ou moral (je suis peureux, ...).
Je ne suis pas un...	Le contributeur précise qu'il n'est pas « un métier en particulier », ex : médecin, scientifique....
Remercie	Toute forme verbalisée de remerciement.
Est aimable/bienveillant/encourageant/taquin	Le contributeur a une attitude positive vis-à-vis d'un autre contributeur sous la forme de mots gentils, empathiques, encourageants. La taquinerie sympathique est comprise comme un geste affectueux.
Est désagréable/ moqueur méchant/ agressif	Le contributeur a une attitude négative vis-à-vis d'un autre contributeur sous la forme de critiques, de moqueries, d'agressions verbales, d'insultes....
Fait preuve d'humour	Fait des traits d'humour en lien ou non avec la conversation.
Conseille de consulter un fil du forum ou tout autre site pour se renseigner.	Toute forme d'invitation à consulter des sources d'information pour approfondir sa connaissance.
THEMES DES ECHANGES	
Se soucie du confort de l'expérience	Toute contribution où s'exprime un conseil, une demande ou un commentaire à propos du confort de l'expérience : ce qui rend ou empêche de se sentir mal, ce qui évite ou non la nausée, les moments ou les lieux à choisir, la présence ou non d'un trip sitter...
Se soucie de sa santé / sa sécurité personnelle	Pose des questions, demande des précisions sur les usages en vue de ne pas mettre sa santé ou sa sécurité en danger, fait allusion à sa santé ou à sa sécurité.
Se soucie de la sécurité/santé de l'autre	Donne des indications, des renseignements voire des conseils visant à protéger un autre contributeur.
Parle des effets	Donne des détails sur les effets associés à l'expérience : roboitch, visions, dissociation, nausée...
Annonce des effets positifs	Explicite que les effets vécus sont agréables.
Annonce des effets négatifs	Explicite que les effets vécus sont désagréables.
Effets combinés	Fait allusion à des effets combinés de substances qui seraient mélangées à l'intérieur du sirop ou d'effets combinés entre le DXM et une substance extérieure (alcool, antidépresseur...).
Absence d'effet ou faible	Fait allusion à l'absence d'effet ou à des effets faible que ce

	soit dans l'expérience vécue en direct, dans une expérience passée ou rapporte des effets positifs dont il aurait entendu parler.
Parle du goût	Fait allusion au goût et aux techniques utilisées pour le réduire lorsqu'il est mauvais.
Vol	Fait allusion à des expériences de vol, indique des techniques de vol, justifie le vol.
Décrit ce qu'il prend (dosage, forme galénique)	Description détaillée ou non du produit pris : une seule précision suffit pour être prise en compte.
Annonce qu'il ne voudra plus le faire ou que le DXM ne lui convient pas.	Le contributeur exprime qu'il ne prendra plus du DXM ou une autre substance.
Parents/famille	Évoque ses parents ou sa famille quelle qu'en soit la raison.
Accès au DXM	Discute de la manière d'acheter du DXM : magasins, site Internet, les marques, la façon de se présenter, OTC...
Photo, dessin, ou youtube pour autre chose que de la musique	Insertion de liens ou bien de photos, dessins... qu'ils soient en rapport ou non avec le DXM.
Tchat msn skype	Fait allusion à l'usage de tchat, msn, skype, propose ou demande des coordonnées, raconte des discussions, copie des discussions....
Fait allusion à la musique	Toute référence à la musique : lien, noms ou styles, effets...
Communique avec un contributeur hors du fil	Fait allusion à une communication avec un autre contributeur du fil à l'extérieur du fil.
Dit avoir fait des recherches, sur Internet ou non, pour se renseigner.	Donne les sources utilisées pour se renseigner (admis : dit avoir fait des recherches sans préciser où).
USAGES DU FORUM	
Commentaires concernant la participation au fil de discussion de soi ou d'un autre	Fait un commentaire sur soi ou sur un autre sur sa manière de participer au fil de discussion. Est intégré à cette catégorie tout commentaire sur la possibilité/difficulté à taper.

ANNEXE B : classement des catégories par ordre de popularité

Catégorie	%
Donne son avis sur la question posée ou la réponse donnée, fait un commentaire	22,6
Précision sur le dosage, forme galénique	21,7
Utilise son expérience pour expliquer, conseiller, donner son avis	18,9
Partage Expérience vécue : uniquement récit	16,1
Annonce ce qu'il va faire ou vient de faire	14,9
Montre son désaccord sans agressivité	13,3
Donne des conseils	12,0
Demande un conseil, une info, un service	11,0
Annonce des effets positifs	9,8
Parle des effets : hallucination, peur, se gratter, vomir, envie d'écrire...	9,2
Où et comment acheter du DXM	8,6
Connaissances théoriques non justifiées	8,0
Commentaires concernant la participation au forum de soi ou d'un autre	7,8
Annonce des effets négatifs	7,3
Aimable/bienveillant/encourageant/taquin	6,8
Pose des questions sur les autres (expérience, dosage, poids...)	6,6
Connaissances expérientielles non justifiées	6,6
Se soucie du confort de l'expérience (conseil ou avis)	6,4
Fait preuve d'humour	6,2
Fait une évaluation de la personne ou de ce qui est dit	6,0
Est désagréable/ moqueur méchant/ agressif	5,5
Fait allusion à la musique	5,5
Produits combinés	5,1
Se décrit	4,8
Se soucie de la sécurité/santé de l'autre	3,9
Montre son désaccord avec agressivité	3,5
Dit avoir fait des recherches, dont internet, pour se renseigner : Face punch, Erowid....	3,1
Prépare, vit sa première fois en DXM	2,9
Remerciement	2,7
Dérive de la discussion	2,6
Parle du goût/odeur	2,6

S'appuie sur ses connaissances	2,2
Raconte sa première fois en DXM	1,8
Absence d'effet ou faible	1,7
Conseille d'utiliser internet pour se renseigner : Face punch, Erowid....	1,7
Pousse à la prise	1,7
Se soucie de sa santé / sa sécurité personnelle	1,7
Annonce que cela ne lui convient pas trop, qu'il ne voudra plus le faire	1,7
Parents/famille	1,6
Valide l'expertise de l'autre	1,4
Photo, dessin, ou youtube pour autre chose que de la musique	1,1
Vol	0,8
Tchat msn skype	0,7
Invalide l'expertise de l'autre	0,7
Je ne suis pas un...	0,7
Communique avec un contributeur hors du fil	0,7

Contenu : 77,7%

Relation : 13,6%

Mixte : 8,7%

ANNEXE C – tableau 1 : le tableau des catégories

Classes de contribution	Commence une discussion	Participe à une discussion	TOTAL des deux types de participations	% COMMENCE	% CONTINUE	Valide l'expertise de l'autre	%	Invalide l'expertise de l'autre	%	Montre son désaccord sans agressivité	%	Montre son désaccord avec agressivité	%	Dérive de la discussion	%	Demande un conseil, une info, un service	%	Pose des questions sur les autres (expérience, dosage, poids...)	%	Donne des conseils	%
≥ 20	64	709	773	8,1	91,9	8,0	1,3	7,0	0,7	110,0	14,4	24,0	2,9	20,0	3,1	44,0	5,7	61,0	7,1	113,0	14,8
Ecart type	3,2	28,7	30,9	5,0	5,0	0,7	1,7	1,1	1,4	5,5	6,9	1,8	2,7	1,4	3,5	3,5	5,4	5,9	4,0	5,6	5,9
De 2 à 19	105	293	403	30,8	69,2	9,0	1,8	1,0	0,1	49,0	12,2	14,0	4,2	11,0	3,5	82,0	19,9	18,0	4,6	27,0	7,9
Ecart type	1,5	4,1	4,7	22,2	22,2	0,6	7,3	0,1	1,0	1,2	18,3	0,8	16,5	0,5	10,9	1,8	21,2	0,6	10,1	0,8	16,5
1	20	16	36	55,6	44,4	0	0,0	0	0	2	5,6	4	11,1	1	2,8	7	19,4	1	2,8	6	16,7
Ecart type	0,5	0,5	0	50,4	50,4	0	0,0	0	0	0	23,3	0,32	31,9	0,17	16,7	0,47	46,7	0,17	16,7	0,31	17,3
Total	189	1023	1212			17		8		161		42		32		133		80		146	
%				1,4	0	0,7	0	0	0	13,2	0	3,3	0	2,6	0	11	0	6,6	0	12	0

ANNEXE C – tableau 2

ANNEXE C - tableau 2 : le tableau des catégories

Classes de contribution	Pousse à la prise	%	Se soucie du confort de l'expérience (conseil ou avis)	%	Se soucie de la sécurité/santé de l'autre	%	Se soucie de sa santé / sa sécurité personnelle	%	Fait une évaluation de la personne ou de ce qu'il est dit	%	Donne son avis sur la question posée ou la réponse donnée, fait un commentaire	%	Donne des informations sans justifier la provenance	%	Connaissances théoriques non justifiées	%	Connaissances expérimentales non justifiées	%	Supplée sur ses connaissances	%
≥ 20	17,0	1,8	49,0	5,5	38,0	4,4	7,0	0,9	52,0	6,2	197,0	25,8	140,0	17,5	88,0	10,5	52,0	7,0	19,0	2,0
Ecart type	2,0	3,4	3,0	3,8	2,9	3,7	0,9	1,7	2,8	3,2	8,9	11,5	8,7	8,7	7,1	8,6	2,6	4,3	3,1	3,5
De 2 à 19	3,0	0,6	24,0	5,5	8,0	1,8	11,0	4,1	16,0	4,2	72,0	17,5	32,0	7,1	6,0	1,4	26,0	5,7	7,0	1,4
Ecart type	0,3	3,9	0,8	10,7	0,4	6,0	0,5	15,1	0,6	14,3	1,3	18,4	0,9	12,7	0,4	5,4	0,9	10,9	0,4	5,1
1	0	0	4	11,1	1	2,8	2	5,6	5	13,9	5	13,9	5	13,9	3	8,3	2	5,6	1	2,8
Ecart type	0	0	0,32	31,9	0,17	16,7	0,23	23,2	0,35	35,1	0,35	35,1	0,35	35,1	0,28	28	0,23	23,2	0,17	16,7
Total	20		77		47		20		73		274		177		97		80		27	
%	17	0	64	0	39	0	17	0	60	0	22,6	0	14,6	0	8	0	6,6	0	2,2	0

ANNEXE C – tableau 3

+ ANNEXE C - tableau 3 : le tableau des catégories

Classes de contribution	Utilise son expérience pour expliquer, conseiller, donner son avis	%	Partage l'expérience reçue : uniquement reçu	%	Parle des effets : hallucination, peur, se gratter, vomir, envie d'écrire...	%	Annonce des effets positifs	%	Annonce des effets négatifs	%	Produits combinés	%	Absence d'effet ou faible	%	Parle du goût/deux	%	Vol	%	Prépare, vit sa première fois en DXM	%
≥ 20	177,0	21,6	97,0	13,6	66,0	6,8	72,0	10,4	50,0	5,4	34,0	4,1	13,0	1,4	21,0	2,8	6,0	0,6	9,0	1,0
Entre	10,1	9,0	6,0	2,0	1,4	4,6	3,0	7,7	3,5	5,2	2,1	2,1	1,6	2,3	1,9	1,1	1,1	1,4	1,0	1,7
De 2 à 19	46,0	10,3	86,0	21,3	40,0	9,5	38,0	10,5	33,0	10,6	25,0	8,1	8,0	2,3	9,0	2,2	4,0	0,8	24,0	7,3
Entre	1,3	13,1	2,0	26,0	1,2	17,7	1,0	16,4	0,7	16,3	0,7	11,9	0,4	7,6	0,4	7,6	0,3	4,1	0,6	13,9
1	6	16,7	12	33,3	6	16,7	9	25	6	16,7	3	8,3	0	0	1	2,8	0	0	2	5,6
Entre	0,38	37,8	0,48	47,8	0,38	37,8	0,44	43,9	0,38	37,8	0,28	28	0	0	0,17	16,7	0	0	0,23	23,2
Total	229		195		112		119		89		62		21		31		10		35	
96	18,9	0	16,1	0	9,2	0	9,8	0	7,3	0	5,1	0	1,7	0	2,6	0	0,8	0	2,9	0

ANNEXE C – tableau 4

ANNEXE C - tableau 4 : le tableau des catégories

Classes de contribution	Réponse la première fois en DXM	%	Au moins ce qu'il va faire ou plus de faire	%	Précision sur le dosage, forme galénique	%	Se déstabilise	%	Pourcentage/lunette	%	Je ne suis pas sûr...	%	Au moins que cela ne lui convienne pas trop	%	Réaction	%	Admisible/bienvenue/acceptation/accepté	%	Est dérangeant/insupportable	%
≥ 24	13,0	1,8	87,0	10,9	144,0	16,6	28,0	3,1	6,0	0,9	6,0	1,0	14,0	1,5	17,0	1,9	54,0	6,6	33,0	4,8
Entre 19	1,3	2,4	5,8	8,0	7,9	8,8	2,3	3,6	0,6	1,5	0,8	2,4	1,7	2,1	1,6	2,5	3,2	5,0	2,5	4,8
De 2 à 19	7,0	2,4	88,0	21,7	110,0	30,4	28,0	7,8	11,0	1,1	2,0	0,3	6,0	1,3	16,0	5,1	26,0	6,2	12,0	2,3
Entre 19	0,4	8,6	1,7	24,8	1,9	26,1	0,9	16,9	0,8	4,7	0,3	2,0	0,3	5,0	0,6	15,6	0,8	11,0	0,6	6,7
1	2	5,6	6	16,7	9	25	2	5,6	2	5,6	0	0	0	0	0	0	2	5,6	5	13,9
Entre 19	0,23	23,2	0,38	37,8	0,44	43,9	0,23	23,2	0,23	23,2	0	0	0	0	0	0	0,23	23,2	0,35	35,1
Total	22		181		263		58		19		8		20		33		82		67	
%	1,8	0	14,9	0	21,7	0	4,8	0	1,6	0	0,7	0	1,7	0	2,7	0	6,8	0	5,5	0

ANNEXE C – tableau 5

ANNEXE C – tableau 5: le tableau des catégories

Classes de contribution	Fait preuve d'humour	participation au forum de soion d'un autre	%	Conseille d'utiliser internet pour se renseigner : Face punch, Erowid....		internet pour se renseigner : Face punch, Erowid....	%	Où et comment acheter du DXM	%	Photo, dessin, ou youtube pour autre chose que de la musique	%	Tchat msn skype	%	Fait allusion à la musique	%	Communique avec un contributeur hors du fil	%	
≥ 20	45,0	6,3	57,0	8,5	15,0	1,8	16,0	1,6	48,0	6,3	10,0	1,1	6,0	0,6	34,0	3,7	6,0	0,9
Exemple	2,8	5,5	2,8	7,1	1,5	2,5	1,9	2,2	2,8	4,4	0,9	1,4	0,3	1,2	2,2	2,8	0,7	1,3
De 2 à 19	30,0	7,1	35,0	8,9	5,0	0,7	19,0	4,8	51,0	10,6	3,0	0,7	3,0	0,5	31,0	5,6	2,0	0,2
Exemple	1,0	16,4	0,9	14,0	0,3	2,4	0,7	10,4	1,5	15,6	0,2	3,1	0,3	3,1	1,1	11,7	0,3	1,4
1	0	0	3	8,3	1	2,8	3	8,3	5	13,9	0	0	0	0	2	5,6	0	0
Exemple	0	0	0,28	28	0,17	16,7	0,28	28	0,35	35,1	0	0	0	0	0,23	23,2	0	0
Total	75		95		21		38		104		13		9		67		8	75
%	6,2	0	7,3	0	1,7	0	3,1	0	8,6	0	1,1	0	0,7	0	5,5	0	0,7	6,2

ANNEXE D – tableaux 1 et 2

ANNEXE D : le tableau des interventions

Tableau 1	Participand n°1	Participand n°2	Participand n°3	Participand n°4	Participand n°5	Participand n°6	Participand n°7	Participand n°8	Participand n°9	Participand n°10	Participand n°11	Participand n°12	Participand n°13	Participand n°14	Participand n°15	Participand n°16	Participand n°17	Participand n°18	Participand n°19	Participand n°20	Participand n°21	Participand n°22	Participand n°23	Participand n°24	Participand n°25	Participand n°26	Participand n°27	Participand n°28	Participand n°29	Participand n°30
TOTAL des interventions	129	99	72	66	61	61	50	41	39	34	26	26	24	23	22	19	19	19	16	14	14	13	13	13	12	11	10	10	10	10
Adresses nominatives	110	84	49	37	53	53	43	34	31	28	22	17	17	20	20	15	12	3	12	5	12	7	11	8	6	8	3	6	8	6
Adresses au groupe	19	15	23	29	8	8	7	7	8	6	4	9	7	3	2	4	7	16	4	9	2	6	2	5	6	3	7	4	2	4

Tableau 2	Participent n°31	Participent n°32	Participent n°33	Participent n°34	Participent n°35	Participent n°36	Participent n°37	Participent n°38	Participent n°39	Participent n°40	Participent n°41	Participent n°42	Participent n°43	Participent n°44	Participent n°45	Participent n°46	Participent n°47	Participent n°48	Participent n°49	Participent n°50	Participent n°51	Participent n°52	Participent n°53	Participent n°54	Participent n°55	Participent n°56	Participent n°57	Participent n°58	Participent n°59	Participent n°60
TOTAL des interventions	10	9	9	9	8	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Adresses nominatives	7	2	5	7	5	2	6	5	6	7	4	4	3	2	3	4	1	3	3	3	0	1	4	2	1	1	1	1	2	2
Adresses au groupe	3	7	4	2	3	5	1	2	1	0	2	2	3	4	3	1	4	2	2	1	4	3	0	1	2	2	2	2	1	1

ANNEXE D' – tableaux 3 et 4

Tableau 3			
TOTAL des interventions	Adresses nominatives	Adresses au groupe	
3	2	1	Participand n°61
3	3	2	Participand n°62
3	1	2	Participand n°63
2	2	1	Participand n°64
2	2	1	Participand n°65
2	1	1	Participand n°66
2	1	1	Participand n°67
2	0	2	Participand n°68
2	2	2	Participand n°69
2	2	0	Participand n°70
2	0	2	Participand n°71
2	2	2	Participand n°72
2	1	1	Participand n°73
2	1	1	Participand n°74
2	1	1	Participand n°75
1	0	0	Participand n°76
1	1	1	Participand n°77
1	1	0	Participand n°78
1	1	0	Participand n°79
1	0	1	Participand n°80
1	1	0	Participand n°81
1	0	1	Participand n°82
1	0	1	Participand n°83
1	0	1	Participand n°84
1	0	1	Participand n°85
1	1	1	Participand n°86
1	1	0	Participand n°87
1	1	1	Participand n°88
1	1	0	Participand n°89
1	1	1	Participand n°90

Tableau 4			
TOTAL des interventions	Adresses nominatives	Adresses au groupe	
1	0	1	Participand n°91
1	0	1	Participand n°92
1	1	0	Participand n°93
1	1	1	Participand n°94
1	1	1	Participand n°95
1	1	0	Participand n°96
1	0	1	Participand n°97
1	0	1	Participand n°98
1	0	1	Participand n°99
1	1	0	Participand n°100
1	1	1	Participand n°101
1	0	1	Participand n°102
1	0	1	Participand n°103
1	0	1	Participand n°104
1	0	1	Participand n°105
1	0	1	Participand n°106
1	0	1	Participand n°107
1	1	0	Participand n°108
1	1	0	Participand n°109
1	0	1	Participand n°110
1	0	1	Participand n°111
121	565	1347	TOTAL

ANNEXE E

ANNEXE E : participants ne recevant aucune réponse

Participants n'ayant reçu aucune réaction	Participant 79	Participant 81	Participant 86	Participant 89	Participant 90	Participant 68	Participant 57	Participant 59	Participant 95	Participant 98	Participant 99	Participant 100	Participant 101	Participant 72	Participant 106	Participant 107	Participant 109	Participant 110
Nombre de messages envoyés	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
Nombre d'interventions sur le forum	328	129	70	68	213	163	1150	985	135	170	842	395	68	172	374	44	9547	288
Nombres d'évaluations	1		2					1							2			
Évaluateurs	Participant n°1		Participants n°33 et 81					Inconnu n°8							Participant n°10 et inconnu n°1			

ANNEXE F : étude diachronique des évaluations

	Octobre	Nov	Déc	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept
Evaluations émises par les participants	15	7	0	4	5	5	7	3	15	1	12	1
Evaluations émises par les observateurs	25	7	0	13	9	2	1	1	0	2	5	0
Total	40	14	0	17	14	7	8	4	15	3	17	1
Nombre de contributions	13	14	12	21	13	9	14	5	15	14	13	2
Nombre de présences	13	50	0	22	42	5	5	3	15	3	14	1
Présences émises	100	371	0,00	10,33	22,34	2,21	2,9	2,5	11,2	21,43	10,5	15,13
Nombre moyen de présences	7,69	22,9	0,00	4,92	3,38	1,8	1,43	0,75	0,75	1,00	0,75	0,5

ANNEXE G : étude diachronique des contributions et des évaluations des participants

	Mois surant la dernière contribution écrite
	Mois sans contribution pendant la période de présence
	Un seul mois de participation et de présence
	Mois précédant la première contribution textuelle
	Mois de contribution textuelle
2 ; 1	Nombre de contributions textuelles et nombre d'évaluations du mois

G2	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Total
Participant 64		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Participant 6		9	0	21; 3	13	2	2	6	2	2	4; 1	0	61
Participant 27		1	0	0; 1	0	0	0	0	8	0	1	0	10
Participant 31		1; 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Participant 65		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Participant 33		2; 3	0	2	4; 12	0; 1	1	0	0	0	0	0	9
Participant 44		1; 1	0	4; 8	0; 2	1; 1	0	0	0	0	0	0	6
Participant 32			1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Participant 37				3	1; 3	1	2	0	0	0	0	0	7
Participant 7				8	14	4	8	3	3	0	10	0	50
Participant 28		1		7; 1	3; 1	0	0	0	0	0	0	0	10
Participant 46	1			1; 1	2	0	0	0	1	0	1	0	5
Participant 4				41; 1	16	3	0	2	4	0	0	0	66
Participant 21				5	2	1	0	4	0	0	2	0	14
Participant 38				3	0; 1	0	2	0	0	0	2	0	7
Participant 3				1	0	21	26; 1	6	12	1	5	0	72
Participant 16				12	0	1	6	0	0	0	0	0	19
Participant 83				1; 4	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Participant 34				1; 2	3; 3	0	1	0	3; 1	0	1	0	9
Participant 19				7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Participant 11				5	13; 1	0	0	8	0	0	0	0	26

ANNEXE G3

G3	Oct	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Sept.	Total
Participant 29				3	2	0	0	0	5	0	0	0	10
Participant 66					2	0	0	0	0	0	0	0	2
Participant 25					3:2	0	0	0	9	0	0	0	12
Participant 84		1			1	0:1	0	0	0	0	0	0	1
Participant 51					4:2	0	0	0	0	0	0	0	4
Participant 19					9	1	6	0	0	0	0	0	16
Participant 24					13	0	0	0	0	0	0	0	13
Participant 85					1	0	0	0	0	0	0	0	1
Participant 86		1		6	1:3	0	0	0	0	0	0	0	1
Participant 55					1:7	2	0	0	0	0	0	0	3
Participant 35		2			2:2	0:1	5:2	1	0	0	0	0	8
Participant 47		1			1:5	0	3	0	0	1	0	0	5
Participant 30					3	2	5	0	0	0	0	0	10
Participant 87						1	0	0	0	0	0	0	1
Participant 88						1	0	0	0	0	0	0	1
Participant 89						1	0	0	0	0	0	0	1
Participant 90						1	0	0	0	0	0	0	1
Participant 56						2	1	0	0	0	0	0	3
Participant 91						1	0	0	0	0	0	0	1
Participant 67						2	0	0	0	0	0	0	2
Participant 15						1:1	4	2	11	0	4	0	22

ANNEXE G4

G4	Oct	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Total
Participant 68					2	1	0	1	0	0	0	0	2
Participant 57						1	2	0	0	0	0	0	3
Participant 58						3	0	0	0	0	0	0	3
Participant 52	1	1				4	0	0	0	0	0	0	4
Participant 17						1	17	0	1	0	0	0	19
Participant 59						1	2	0	0	0	0	0	3
Participant 10							12;3	2;1	18;10	1;1	1;6	0	34
Participant 92							1	0	0	0	0	0	1
Participant 69							2	0	0	0	0	0	2
Participant 93							1	0	0	0	0	0	1
Participant 53							3	1	0	0	0	0	4
Participant 94							1	0	0	0	0	0	1
Participant 95							1	0	0	0	0	0	1
Participant 96							1	0	0	0	0	0	1
Participant 70								2	0	0	0;1	0	2
Participant 60								3	0	0	0	0	3
Participant 97	1							1	0	0	0	0	1
Participant 98								1	0	0	0	0	1
Participant 99									1	0	0	0	1
Participant 8									22	3	16	0	41
Participant 100									1;1	0	0;1	0	1

ANNEXE G5

G5	Oct	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Total
Participant 101									1	0	0	0	1
Participant 102									1	0	0	0	1
Participant 12					1				26	0	0	0	26
Participant 45		5		6	2	1			5:4	0	1:1	0	6
Participant 71									2	0	0	0	2
Participant 103									1	0	0	0	1
Participant 72									1	1	0	0	2
Participant 73									2	0	0	0	2
Participant 104									1	0	0	0	1
Participant 105	1								1	0	0	0	1
Participant 18											19:1	0	19
Participant 106											1	0	1
Participant 40											7	0	7
Participant 61											3	0	3
Participant 48											5	0	5
Participant 107											1	0	1
Participant 74											2	0	2
Participant 108											1	0	1
Participant 49											5	0	5
Participant 31											10	0	10
Participant 62											3	0	3

ANNEXE G6

G6	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Total
Participant 109											1	0	1
Participant 110											1	0	1
Participant 111											1	0	1
Participant 75											2	0	2
Participant 109											1	0	1
Participant 110											1	0	1
Participant 111											1	0	1
Participant 75											2	0	2
Participant 63	1											3	3
Total des évaluations	18	26	0	45	65	6	7	3	18	1	12	1	252

ANNEXE H

ANNEXE H : Synthèse des évaluations données selon le groupe d'évaluateurs

	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
TOTAL participants	18	76	0	45	65	6	7	3	18	1	12	1	252
TOTAL non participants	28	75	0	13	9	2	1	1	0	2	7	0	138
TOTAL des nouveaux évaluateurs	11	25	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	40

ANNEXE I.1

ANNEXE I.1 : Les évaluations données par les « participants gros contributeurs »

Les gros contributeurs	Evaluations données par les participants	Nombre total de messages du forum	Total	friendly	sunked	funny	informative	optimistic	disagree	agree	artistic	doubt	wonder	zone	useful	Bad Spelling	Late
	Participant 2	2880	8			5		2		1							
	Participant 9	1564	12	1		3				5		4					
	Participant 14	1556	22	2		5				11		4					
	Participant 5	1502	1							1							
	Participant 6	5245	4							3							
	Participant 4	1980	1	1					1								
	Participant 11	1571	1														
	Participant 12	878	1	1													
	Participant 5	1268	1			1											
	Participant 10	1799	1														
	Participant 17	729	21	1		3	2			4		9					
	TOTAL		115	9	0	21	2	33	2	31	0	17	0	0	0	0	0
	%			7.8	0.0	18.3	1.7	28.7	1.7	27.0	0.0	14.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

ANNEXE I.2 : Les évaluations données par les « participants petits et moyens contributeurs »

Les petits et moyens contributeurs	Evaluations données par les participants	Nombre total de messages du forum	Total	Usability	Satisfaction	Informativité	Optimisme	Désagréable	Agréable	Utilité	Charme	Vivacité	Zing	Utilité	Bad Spelling
	Participant 45	844	18	2											
	Participant 53	699	17	6											
	Participant 44	705	12	1										1	
	Participant 55	228	8	1			1		1						
	Participant 55	609	7	2		3	1		3	1	1				
	Participant 46	1044	6			4			3						
	Participant 47	749	6	1					2						
	Participant 54	1669	6						1		3				
	Participant 25	288	4			1			1						
	Participant 20	432	4			1									
	Participant 46	907	3								1				
	Participant 26	7171	3			1			4		1				
	Participant 37	2607	3						2		1				
	Participant 32	32	2	1					2		2			1	
	Participant 43	990	2						2		1				
	Participant 50	632	2												
	Participant 25	246	2					1			4				
	Participant 51	3509	2		2			1	1		1				
	Participant 68	187	2	1					1					1	
	Participant 65	168	1	1		1		1	2						
	Participant 18	2618	1					2							
	Participant 40	3839	1					1			2				
	Participant 52	85	1												
	Participant 27	1005	1												
	Participant 38	2297	1						1						
	Total petits moyens		115	16	0	21	5	2	6	33	1	27	0	4	0
	%		13,9	0,0	18,3	4,3	1,7	5,2	28,7	0,9	23,5	0,0	0,0	3,5	0,0

ANNEXES I.3 et J

ANNEXE I.3 : Les évaluations données par les « participants tout petits contributeurs »

Les totaux	Evaluations données par les participants E6 page 3	Nombre total de messages du forum	Total	Tendance	sujets	flurry	notion de	opinion	discrétion	agressif	artistique	chubby	winner	zinger	Useful	Bad Spelling	L'abbé
Les totaux	Participants 86	75	11	2	3	3											
	Participants 87	598	4	1	1	1											
	Participants 88	130	2		2	2		1		2							
	Participants 89	310	2														
	Participants 90	397	2			1				1		1					
	Participants 91	2356	1	1													
	Participants 92	373	1	1				1		3		2					
	TOTAL tout petits contributeurs		22	2	1	7	0	2	0	6	0	4	0	0	0	0	0
	%			9,1	4,5	31,3	0,0	9,1	0,0	27,3	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	TOTAL GENERAL		252	27	1	49	7	37	8	70	1	48	0	0	4	0	0
%				10,7	0,4	19,4	2,8	14,7	3,2	27,8	0,4	19,0	0,0	0,0	1,6	0	0

ANNEXE J : Les évaluations données par les « inconnus »

Evaluations données par les inconnus E7	Nombre total de messages sur le forum	Total	friendly	marked	flurry	informative	opinion	discrétion	agressif	artistique	dumb	winner	zinger	Useful	Bad Spelling	L'abbé
TOTAL		138	8	7	56	3	11	7	17	2	20	2	3	1	1	0
	%		5,8	5,1	40,6	2,2	8,0	5,1	12,3	1,4	14,5	1,4	2,2	0,7	0,7	0

ANNEXES K et K'

ANNEXE K : les évaluations reçues par les « participants »

Contributeurs évalués	Evaluations reçues	friendly	smacked	fluffy	informative	opthalmic	disagree	agree	artistic	clump	winner	zing	useful	Bad Spelling	Label
Total	390	35	8	107	10	54	15	81	3	66	2	3	5	1	0

ANNEXE K' : évaluations reçues par chaque participant

Contributeurs évalués	Evaluations reçues
Participant 1	56
Participant 5	46
Participant 23	29
Participant 9	27
Participant 4	26
Participant 22	19
Participant 2	14
Participant 50	13
Participant 29	12
Participant 44	11
Participant 11	8
Participant 13	8
Participant 36	8
Participant 20	8
Participant 12	6
Participant 6	6
Participant 42	6
Participant 3	5
Participant 24	5
Participant 76	5
Participant 75	4
Participant 7	4
Participant 16	4
Participant 33	4
Participant 26	4
Participant 48	3
Participant 53	3
Participant 88	3
Participant 55	3
Participant 43	3
Participant 14	3
Participant 18	2
Participant 40	2
Participant 106	2
Participant 56	2
Participant 86	2
Participant 80	2
Participant 78	2
Participant 41	2
Participant 74	1
Participant 63	1
Participant 31	1
Participant 8	1
Participant 15	1
Participant 17	1
Participant 27	1
Participant 25	1
Participant 30	1
Participant 38	1
Participant 59	1
Participant 28	1
Participant 47	1
Participant 19	1
Participant 84	1
Participant 37	1
Participant 79	1
Participant 77	1
Total	390

ANNEXE L : profil « je commence à évaluer le jour où je commence à contribuer »

N° de participant	Nombres de messages sur le forum	Interventions sur le fil	Évaluations données
1	6623	129	42
18	2618	20	1
14	1556	19	21
50	652	4	2
32	85	8	1

ANNEXE M : profil « je commence à contribuer, j'évalue ensuite »

N° de participant	Nombres de messages sur le forum	Nombre d'interventions sur le fil	Nombre d'évaluations données
70	3839	2	1
51	3309	4	2
6	3243	60	4
2	2980	96	8
38	2297	7	1
4	1980	65	1
3	1799	76	1
11	1571	27	1
5	1502	61	1
9	1364	40	12
26	1044	9	6
27	1005	11	1
10	729	34	21
20	432	14	4
23	288	13	4

ANNEXE N

ANNEXE N : profil « j'évalue d'abord, je contribue ensuite »

N° de participant	Nombres de messages sur le forum	Interventions sur le fil	Évaluations données
28	7171	8	3
37	2607	7	3
97	2336	1	1
34	1669	9	6
15	1268	25	1
43	990	6	2
46	907	5	3
12	878	20	1
45	844	6	18
47	749	5	6
44	705	6	12
33	699	9	17
55	609	3	7
83	598	1	4
102	397	2	2
105	373	1	1
84	310	1	2
25	246	12	2
35	218	8	8
68	187	2	2
63	168	2	1
81	130	1	2
86	75	1	11
52	32	4	2

ANNEXE O : profil « j'évalue mais ne contribue jamais sur le forum »

N° d'inconnu	Nombres de messages sur le forum	Date d'inscription	Dernière activité	Nombre d'évaluations données sur le fil
50	7	16 juin 2009	23 nov. 2011	1 (funny)
53	0	24 Juin 2007	12 août 2012	1 (funny)
58	0	17 juillet 2009	16 août 2012	1 (funny)

ANNEXE P : panorama des conversations

Longueur des conversations	Nombre de messages contenus dans une conversation	Nombre de conversations	Nombre de conversations par classe de conversations
Très courtes	1	52	115
	2	22	
	3	20	
	4	21	
Courtes	5	11	37
	6	7	
	7	6	
	8	3	
	9	10	
Moyennes	10	4	16
	11	2	
	12	5	
	13	3	
	14	0	
	15	2	
Longues	16	3	15
	17	1	
	18	0	
	19	3	
	20-25	8	
Très longues	>25	6	6

BIBLIOGRAPHIE

- Akrich, M. et Méadel, C. (2007). De l'interaction à l'engagement: les collectifs électroniques, nouveaux militants dans le champ de la santé. *Hermès*, 47, 145-154.
- Akrich, M. et Méadel, C. (2009). Les échanges entre patients sur l'Internet. *La Presse Médicale*, 38(10), 1484-1490.
- Anderson, B. (1996). *L'imaginaire national : Réflexions sur l'origine et l'essor du nationalisme*. Éditions La Découverte.
- Anzieu, D., et Martin, J.-Y. (2007). *La dynamique des groupes restreints*. Presses Universitaires de France - PUF.
- Audran, J. (2006). La prise de parole sur les forums: un moyen d'évaluer les conditions de réussite d'un enseignement" en ligne. *Revue Éduquer*, (12), 23-41.
- Beaudoin, V. et Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...). *Réseaux*, 97, 121-177.
- Beuscart, J. S. (2009). Sociologie des activités en ligne (introduction). *Terrains et travaux*, (1), 3-28.
- Boisvert, D., Cossette, F. et Poisson, M. (2005). *Animation de groupes : approche théorique et pratique pour une participation optimale*. Presses Inter Universitaires.
- Boullier, D., Le Bayon, S. et Philip, F. (2010). *Format techniques, format communautaires, formats d'engagement - Le cas d'une communauté diasporique*. Presses de l'Université du Québec.
- Breton, P. (2004). *L'utopie de la communication : Le mythe du « village planétaire »* (Nouvelle.). La Découverte.
- Breton, P. et Proulx, S. (2005). *L'explosion de la communication : introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Éditions La Découverte.

- Bruchez, C., Del Rio Carral, M. et Santiago-Delfossé, M. (2010). Coconstruction des savoirs autour des contraceptifs dans les forums de discussion sur internet. In *Médias, médicaments et espace public* (p. 245-271). Montréal: Presses de l'Université du Québec.
- Cardon, D. et Delaunay-Téterel, H. (2006). La production de soi comme technique relationnelle. *Réseaux*, 138(4), 15-71. doi:-
- Chocteau, G. (2006, décembre 6). Qu'est-ce que le web 2.0 ? Consulté mai 11, 2012, à l'adresse <http://www.ressources-solidaires.org/Qu-est-ce-que-le-web-2#.T6138yjC7YW>
- Clavier, V. et al. (2010). Dynamiques interactionnelles et rapports à l'information dans les forums de discussion médicale. In *Web social: Mutation de la communication* (p. 299-312). Presses de l'Université du Québec.
- Cohendet, P., Créplet, F. et Dupouët, O. (2006). *La Gestion des Connaissances : Firms et communautés de savoir*. Economica.
- Collins, H. M. et Evans, R. (2002). The Third Wave of Science Studies - Studies of Expertise and Experience. *Social Studies of Science*, 32(2), 235-296. doi:10.1177/0306312702032002003
- Cormier, S. (2005). *Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail*. Presses de l'Université du Québec.
- Coutant, A. et Stenger, T. (2010). Processus identitaire et ordre de l'interaction sur les réseaux socionumériques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010(1), 45-64.
- Cowan, R., David, P. A. et Foray, D. (2000). The Explicit Economics of Knowledge Codification and Tacitness. *Industrial and Corporate Change*, 9(2), 211-253. doi:10.1093/icc/9.2.211
- DeVito, J. A., Chassé, G. et Vézeau, C. (2008). *Communication Interpersonnelle 2e Éd.* (2e édition.). ERPI.
- DeVito, J. A. et Tremblay, R. (1993). *Les fondements de la communication humaine*. Gaëtan Morin.
- Gauduchau, N. (2012). Internet et soutien social. In *Internet et santé: Acteurs, usages et appropriations*. Montréal: PUQ.

- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction* (1ère traduction en français.). Les Éditions de Minuit.
- Goldenberg, A. (2010). La participation dans les communautés épistémiques : don ou contribution? In *Web social : Mutation de la communication* (p. 217-230). Presses de l'Université du Québec.
- Golopentja, S. (1988). Interaction et histoire conversationnelles. In *Échanges sur la conversation* (p. 69-81). Paris: Éditions du CNRS.
- Greffet, F. et Wojcik, S. (2008). *Parler politique en ligne*. (Vol. 150). Éd. la Découverte.
- Groupe consultatif interagences en éthique de la recherche Gouvernement du Canada. (2010). *Élargir le spectre : l'EPTC et les enjeux de la recherche sur internet*. Consulté à l'adresse <http://www.ger.ethique.gc.ca/fra/archives/policy-politique/reports-rapports/ei-ee/>
- Guittard, C. (2006). *Forums virtuels : source de création et de diffusion des connaissances et nouvelle organisation productive?* Université Louis Pasteur, Strasbourg France.
- Hillery Jr., G. A. (1955). DEFINITIONS OF COMMUNITY: AREAS OF AGREEMENT. *Rural Sociology*, 20(2), 111-123.
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usagers et enjeux des technologies de communication*. Erès.
- Kaplan, D. (2010). Vouloir un Web coopératif. In *Web social : Mutation de la communication* (p. 159-167). Presses de l'Université du Québec.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *les interactions verbales tome 1*. armand colin.
- Kozinets, R. V. (1998). On Netnography: Initial Reflections On Consumer Research Investigations Of Cyberculture. *Advances in Consumer Research*, 25, 366-371.
- Latzko-Toth, G. et Proulx, S. (2007). Le virtuel au pluriel : cartographie d'une notion ambiguë. In *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau* (p. 57-76). Les presses de l'université Laval.
- Légaré, N. B. P. (2008). Les médicaments en vente libre comme substances d'abus : revue d'un phénomène méconnu. *Drogues, santé et société*, 7(1), 129-151.

- Lévy, J. J., Pierret, J. et Thoër, C. (2008a). Mot de présentation. *Drogues, santé et société*, 7(1), 7-17.
- Lévy, J. J. et Thoër, C. (2008). Usages des médicaments à des fins non médicales chez les adolescents et les jeunes adultes : perspectives empiriques. *Drogues, santé et société*, 7(1), 153-189.
- Lewkowicz, M. et Zacklad, M. (2001). Évaluation d'un collecticiel structuré par rapport à un forum de discussion. *Actes des Journées d'étude en Psychologie ergonomique, EPIQUE*, 29-30.
- Maisonneuve, J. (2000). *Introduction à la psychosociologie*. Presses Universitaires de France - PUF.
- Marcoccia, M. (2000). Les smileys : une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur. In *Les émotions dans les interactions* (p. 249-263). ARCI- Presses Universitaires de Lyon. Consulté à l'adresse <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheNetcpsidt=1146096>
- Marcoccia, M. (2004). L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques. *Les Carnets du Cediscor*, (8), 23-37.
- Marcoccia, M. (2012). L'analyse des interactions dans les espaces de discussion en ligne sur la santé. In *Internet et santé : Acteurs, usages et appropriations*. Montréal: PUQ.
- Millerand, F., Proulx, S. et Rueff, J. (2010). *Web social : mutation de la communication*. Presses de l'Université du Québec.
- Mongeau, P., et Saint-Charles, J. (2005). Communication et émergence du leadership dans les groupes. J. Saint-Charles et P. Mongeau, *Communication: horizons de pratiques et de recherches*, Québec, Presse de l'Université du Québec, 109-130.
- Pastinelli, M. (2011a). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel !: Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Anthropologie et Sociétés*, 35(1), 35-52.
- Pastinelli, M. (2011b). *L'observation participante dans les démarches d'ethnographie en ligne*. Laboratoire ComSanté Montréal. Consulté à l'adresse <http://vimeo.com/24883994>
- Proulx, S. (2004). *La révolution Internet en question*. Québec Amérique.

- Proulx, S., Sénécal, M., et Poissant, L. (2006). *Communautés virtuelles: penser et agir en réseau*. Presses Université Laval.
- Rheingold, H. (1995). *Les communautés virtuelles*. Addison-Wesley France.
- Rivière, C. (1999). *Introduction à l'anthropologie, édition revue et mise à jour* (Éd. rev. et mise à jour.). Hachette supérieur.
- Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (2005a). *Communication : horizons de pratiques et de recherche* (PUQ.). Presses de l'Université du Québec.
- Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (2005b). Les réseaux de conseil et d'amitié : une question d'incertitude et d'ambiguïté. *Management International*, 9(2), 51-60.
- Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (2006). *Communication*. PUQ.
- Schulte-Tenckhoff, I. (1985). *La vue portée au loin. Une histoire de la pensée anthropologique*. Lausanne: D' en Bas.
- Shanahan, M.-C. (2010). Changing the meaning of peer-to-peer? Exploring online comment spaces as sites of negotiated expertise. *Journal of Science Communication*, 9(1).
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, (27 (1)), 127-140.
- St-Arnaud, Y. (1978). *Les petits groupes: participation et communication*. Presses de l'Université de Montréal.
- Thoër, C. et Aumond, S. (2011). Construction des savoirs et du risque relatifs aux médicaments détournés. *Anthropologie et Sociétés*, 35(1), 111-128.
- Thoër, C. et al. (2012). Mobilisation de l'objet technique dans la production de soi — Presses de l'Université du Québec. In *Mobilisation de l'objet technique dans la production de soi* (p. 99-120). Montréal: PUQ.
- Thoër, C., Pierret, J. et Lévy, J. J. (2008b). Quelques réflexions sur des pratiques d'utilisation des médicaments hors cadre médical. *Drogues, santé et société*, 7(1), 19-54.
- Todorov, T. (1981). *Mikhail Bakhtine, le principe dialogique*. Seuil.

- Trabal, P., Adam, C.-E., Dechef, C., Le Noé, O., et Rodas, H. (2010). *De l'analyse des forums Internet pour saisir les pratiques dopantes*. (p. 245). Min. des Sports / Univ. Paris Ouest.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., et Jackson, D. D. (Donald D. A. (1979). *Une logique de la communication*. Seuil.
- Weber, F. et Beaud, S. (2003). *Guide de l'enquête de terrain : Produire et analyser des données ethnographiques* (Nouv. éd.). La Découverte.
- Wenger, E. (1998). Communities of Practice: Learning as a Social System. *Systems Thinker*, 9(5).
- Winkin, Y. (1995). Troisième partie «La démarche ethnographique» : Chapitre VI : «Pratique du terrain». In *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain* (p. 239). De Boeck Université.
- Young, I. M. (2007). Le genre, structure sérielle: penser les femmes comme un groupe social. *Recherches féministes*, 20(2).